

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS METODE SOSIODRAMA DALAM PENCAPAIAN
KOMPETENSI PADA MATA DIKLAT PELAYANAN PRIMA PROGRAM
KEAHLIAN TATA BUSANA SMK N 3 KLATEN**

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Pendidikan Teknik



Oleh:

KUSNINDYA ARDIYANTI DYAH AYU INDRI HAPSARI

08513247005

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BUSANA
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir skripsi yang berjudul **“Efektivitas Metode Sociodrama dalam Pencapaian Kompetensi pada Mata Diklat Pelayanan Prima Program Keahlian Tata Busana SMK N 3 Klaten”**. Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, Mei 2011

Dosen pembimbing


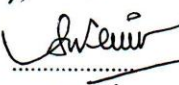
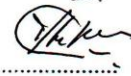


Moh. Adam Jerusalem, M.T.
19780312 200212 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS METODE SOSIODRAMA DALAM PENCAPAIAN KOMPETENSI PADA MATA DIKLAT PELAYANAN PRIMA PROGRAM KEAHLIAN TATA BUSANA SMK N 3 KLATEN ”** ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal April 2011 dan dinyatakan lulus.

Susunan Dewan Penguji:

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Moh. Adam Jerusalem, M.T	Ketua Penguji		15-08-2011
Dr. Sri Wening	Sekretaris Penguji		15-08-2011
Sri Emi Yuli Suprihatin, M. Si	Penguji		15-08-2011

Yogyakarta, Agustus 2011

Fakultas Teknik

Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Wardan Suyanto, Ed. D
NIP. 19540810 197803 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kusnindya Ardiyanti Dyah Ayu Indri Hapsari

NIM : 08513247005

Prodi : Pendidikan Teknik Busana

Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Judul Tugas Akhir :

“EFEKTIVITAS METODE SOSIODRAMA DALAM PENCAPAIAN KOMPETENSI PADA MATA DIKLAT PELAYANAN PRIMA PROGRAM KEAHLIAN TATA BUSANA SMK N 3 KLATEN”

Menyatakan bahwa Tugas Akhir Skripsi ini hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai persyaratan untuk penyelesaian studi di Perguruan Tinggi lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan.

Apabila ternyata terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, Agustus 2011

Yang Menyatakan,



Kusnindya Ardiyanti D. A. I. H
NIM. 08513247005

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- ≈ Bersyukurlah dalam pengharapan, janganlah takut, sebab sabarlah dalam kesesakan dan bertekunlah dalam doa (Rom 12:12)
- ≈ Ku tak akan menyerah pada apapun juga, sebelum kucoba semua yang kubisa, tetapi kuberharap pada kehendakmu, hatiku berkata Tuhan punya rencana (Jefri S. Chandra)
- ≈ Akar prestasi sejati adalah niat mencapai yang terbaik (Harold Taylor)
- ≈ Selalu ada alasan untuk mengucap syukur karena Dia Allah yang baik (Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

- ≈ Bapak dan Ibuku Tercinta
Terima kasih karena senantiasa mencurahkan kasih sayangnya, ketulusan doa yang tidak pernah berakhir dan memberikan dukungan moril maupun materiil
- ≈ Kristian sapto Nugroho
Terimakasih atas bantuan yang slalu diberikan, nasehat dan perhatiannya
- ≈ Teman-teman PKS Mbak Tutik, Ari, Dewi, Nuke, Nurul, Aliph terimakasih atas bantuannya selama menyusun skripsi
- ≈ Teman-teman kos Desi, Septi, Tira, lita, Michel, flo, dan Rischa
Terimakasih atas dorongan semangat yang selalu diberikan untukku
- ≈ Almamaterku

ABSTRAK
EFEKTIVITAS METODE SOSIODRAMA DALAM PENCAPAIAN KOMPETENSI
PADA MATA DIKLAT PELAYANAN PRIMA PROGRAM KEAHLIAN TATA
BUSANA SMK N 3 KLATEN

Oleh:
Kusnindya Ardiyanti Dyah Ayu Indri Hapsari
08513247005

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) pencapaian kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada kelas kontrol di SMK N 3 Klaten; 2) pencapaian kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada kelas eksperimen di SMK N 3 Klaten; 3) efektivitas metode sosiodrama dalam pencapaian kompetensi pada Mata Diklat Pelayanan Prima .

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan *quasi eksperiment*. Tempat penelitian ini di SMK N 3 Klaten yang dilaksanakan dari bulan juni 2010 sampai januari 2011, dengan jumlah populasi 108 siswa, yang terdiri atas kelas X busana 1 dan 2. Subyek penelitian sebanyak 70 siswa yang ditentukan dengan menggunakan teknik *random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu test dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah uji t (*t-test*) untuk sampel mandiri (*independen sampel*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Pencapaian kompetensi pada kelas kontrol yang diperoleh siswa masih dibawah ketuntasan yaitu sebesar 38% sebanyak 13 siswa yang mencapai nilai diatas 7.0; 2) Pencapaian kompetensi kelas eksperimen sudah diatas ketuntasan yaitu sebesar 75% sebanyak 27 siswa sudah dinyatakan tuntas yaitu mencapai nilai 7,0 yang dicapai oleh lebih dari 75% siswa; 3) Perolehan nilai kompetensi siswa pada kelas yang diberi penerapan metode sosiodrama dilihat dari hasil penghitungan dengan uji-t diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($t_{hitung} 3,401 > t_{tabel} 1,99$) dan nilai taraf signifikansi lebih kecil dari 5% ($0,001 < 0,05$). Bila dikaji lebih dalam dari pencapaian kompetensi mata diklat Pelayanan Prima kelas kontrol dalam kategori tuntas sebesar 13 siswa (32%), sedangkan untuk kelas eksperimen sebagian besar terdapat pada kategori tuntas sebanyak 27 siswa (75%) Hal ini berarti terdapat keefektivan metode sosiodrama dalam pencapaian kompetensi Pelayanan Prima pada kelas eksperimen di SMK N 3 Klaten

Kata kunci: efektivitas, metode sosiodrama, pencapaian kompetensi

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas segala berkat dan penyertaan yang telah Tuhan Yesus Kristus berikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Efektivitas Metode Sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi pada Mata Diklat Pelayanan Prima Program Keahlian Tata Busana SMK N 3 Klaten” dengan baik.

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir Skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir Skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, M.A, selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Wardan Suyanto, Ed.D, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Dr. Sri Wening, selaku Ketua Jurusan PTBB, Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
4. Mohammad Adam Jerusalem, M.T, selaku Pembimbing Proyek Akhir skripsi
5. Widyabakti Sabatari, M. Sn, selaku dosen Penasehat Akademik PKS 2008.
6. Sri Widarwati, M. Pd, selaku validator ahli metode pembelajaran.
7. Endang Mulyatiningsih, Dr , selaku validator ahli evaluasi.
8. Bety Indriastuti S.Pd , selaku guru Pelayanan Prima di SMK N 3 Klaten.

9. Peserta didik dan seluruh keluarga besar SMK N 3 Klaten yang telah bersedia memberikan data-data yang diperlukan.
10. Bapak dan Ibu tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan doanya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuan, dukungan dan kerjasamanya.
12. Almamater

Penulis menyadari, dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan. Semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Agustus 2011



Kusnindya Ardiyanti D. A. I. H
NIM. 08513247005

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Model Pembelajaran	10
2. Metode Pembelajaran.....	16

3. Metode Sosiodrama.....	28
a. Pengertian Sosiodrama	28
b. Tujuan Metode Sosiodrama.....	33
c. Langkah-langkah Metode Sosiodrama	34
d. Kelebihan Metode Sosiodrama	35
e. Kelemahan Metode Sosiodrama	35
4. Pelayanan Prima	38
a. Pengertian Pelayanan Prima	38
b. Pelayanan Prima berdasarkan konsep A3 (Attitude, Attention, Action)	45
c. Pelayanan Prima berdasarkan konsep sikap.....	45
d. Pelayanan Prima berdasarkan konsep perhatian	48
e. Pelayanan Prima berdasarkan konsep tindakan	50
f. Indikator timbulnya ketidakpuasan pelanggan.....	53
5. Kompetensi Pelayanan Prima di SMK.....	56
a. Kompetensi Keahlian Tata Busana	56
b. Kriteria Kelulusan Minimal	61
c. Pengukuran Pencapaian Kompetensi	62
d. Pengembangan Tes	67
6. Efektivitas	73
B. Penelitian Yang Relevan	75
C. Kerangka Berfikir	81

D. Perumusan Hipotesis	82
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	84
A. Desain Penelitian	84
B. Tempat dan waktu penelitian	86
C. Variabel Penelitian	86
D. Populasi dan Sampel Penelitian	87
E. Teknik pengumpulan Data	89
F. Instrumen Penelitian.....	91
G. Prosedur Penelitian.....	93
H. Validitas dan Reliabilitas instrumen	95
I. Teknik Analisis Data	101
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	108
A. Hasil Penelitian	109
1. Deskripsi Pencapaian Kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada Kelas Kontrol yang Menggunakan Metode Pembelajaran Konvensional di SMK N 3 Klaten	109
2. Deskripsi Pencapaian Kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada Kelas Eksperimen yang Menggunakan Metode Sosiodrma di SMK N 3 Klaten	110
3. Deskripsi Efektivitas Metode Sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi pada Mata Diklat Pelayanan Prima	110

B. Pembahasan.....	114
1. Pencapaian Kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada Kelas Kontrol yang Menggunakan Metode Pembelajaran Konvensional di SMK N 3 Klaten	114
2. Pencapaian Kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada Kelas Eksperimen yang Menggunakan Metode Sosiodrma di SMK N 3 Klaten	115
3. Efektivitas Metode Sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi pada Mata Diklat Pelayanan Prima	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	120
A. Kesimpulan.....	120
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kelebihan dan kekurangan metode ceramah	26
Tabel 2. Standar Kompetensi Pelayanan Prima di SMK Negeri 3 Klaten.	58
Table 3. Kompetensi Dasar Pelayanan Prima di SMK Negeri 3 Klaten...	60
Table 4 Posisi Penelitian Relevan dan Perbedaan Penelitian.....	80
Tabel 5. Jumlah siswa SMK N 3 Klaten	88
Tabel 6. Kisi- kisi Instrumen Pelayanan Prima	92
Tabel 7. Interpretasi Nilai R.....	100
Tabel 8. Rangkuman Reliabilitas	101
Tabel 9. Rangkuman Hasil Uji Normalitas	103
Tabel 10. Rangkuman Hasil Uji Homogentitas	104
Tabel 11. Rangkuman Hasil Uji t	106
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Kategorisasi Kompetensi Kelas Kontrol ...	110
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Kategori Kompetensi Kelas Eksperimen...	111
Tabel 14. Rangkuman Hasil Uji t.....	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Silabus, RPP dan Instrumen

Lampiran 2. Permohonan Validasi

Lampiran 4. Hasil Uji Lapangan

Lampiran 5. Dokumentasi

Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab I ini akan dipaparkan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

A. Latar Belakang

Tujuan bangsa Indonesia yang termuat dalam Undang – Undang Dasar 1945 salah satunya adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan merupakan sarana yang paling tepat untuk mewujudkan tujuan tersebut. Selama ini banyak upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam memperbaiki dunia pendidikan di Indonesia agar mampu menghasilkan siswa yang berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (Pemendiknas No. 22 Tahun 2006). Pembangunan diarahkan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas sebagaimana yang telah tertuang dalam tujuan pendidikan nasional

Dalam pencapaian tujuan pendidikan terdapat berbagai cara yang berbeda-beda antara lembaga pendidikan yang menyelenggarakan proses pendidikan. Masing-masing dipengaruhi oleh komponen-komponen yang terdapat didalamnya seperti guru, siswa, kepala sekolah, staff / karyawan maupun seperangkat norma / nilai , lingkungan sekolah dan keluarga yang membentuk sikap dan karakter

siswa. Keberhasilan pendidikan sangat ditentukan oleh dua faktor. Faktor pertama adalah kesiapan guru sebagai tenaga pendidik dan metode pembelajaran yang digunakan. Faktor kedua dipengaruhi juga oleh keterlibatan siswa secara aktif. Tanpa keterlibatan siswa secara aktif maka tujuan pembelajaran tidak akan tercapai secara optimal

Pembelajaran dapat dikatakan berhasil apabila siswa dapat menguasai kompetensi yang diharapkan. Proses belajar mengajar dapat berhasil dengan baik apabila siswa diajak untuk memanfaatkan semua alat indranya. Guru berupaya untuk menampilkan rangsangan atau stimulus yang dapat diproses dengan berbagai indera. Semakin banyak alat indera yang digunakan semakin cepat dipahami dan dipertahankan dalam ingatan siswa. Dengan demikian diharapkan siswa akan dapat menerima dan menyerap pesan dengan mudah dan baik dalam materi yang dalam materi yang disajikan (Arsyad). Selain hal tersebut diatas untuk menghasilkan siswa yang berkompeten akan dipengaruhi beberapa hal diantaranya faktor pendidik. Pendidik yang baik dapat menyampaikan materi secara jelas sehingga tujuan dari pembelajaran dapat tercapai. Pendidik dapat menyajikan materi dengan menarik sehingga siswa berminat untuk mengikuti pelajaran. Cara untuk menarik perhatian siswa dapat berasal dari teknik penyampaian materi maupun metode yang digunakan.

Metode pembelajaran merupakan salah satu komponen penting agar tercapai kompetensi yang diinginkan. Untuk itu diperlukan metode yang tepat agar tujuan pembelajaran teori dapat terwujud. Dalam kenyataannya pembelajaran teori masih

menggunakan metode pembelajaran konvensional berupa metode ceramah sehingga masih banyak siswa tidak terpantau dan tidak aktif. Untuk itu guru harus aktif mencari dan menentukan metode yang tepat dalam menyampaikan materi pelajaran.

Pada dasarnya guru sudah berusaha dengan berbagai cara untuk menjadikan mata pelajaran teori diminati siswa sehingga meningkatkan kompetensi belajar. Tidak sedikit dari mereka mencoba berbagai metode pembelajaran baru dengan harapan mata pelajaran teori dapat menarik sehingga secara alami siswa akan antusias dalam mengikuti proses pembelajaran. Tetapi dalam kenyataannya metode pembelajaran konvensional yang digunakan adalah metode ceramah. Seperti dikemukakan oleh Syaiful Bahri Djamarah dan Aswan Zain (2006) bahwa dalam metode ceramah lebih banyak menuntut keaktifan guru daripada anak didik, bila terlalu lama membosankan, menyebabkan anak didik pasif / kurang aktif. Penggunaan metode pembelajaran yang kurang tepat dapat menghambat pencapaian tujuan dalam proses pembelajaran. Sedangkan apabila metode yang digunakan guru tepat, maka tujuan pembelajaran dapat tercapai secara efektif.

Mata diklat Pelayanan Prima merupakan salah satu mata diklat yang membentuk siswa menjadi pekerja terampil yang dibutuhkan dalam dunia industri. Hal ini sesuai dengan tujuan dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang merupakan pendidikan pada jenjang menengah yang menyiapkan siswanya untuk memasuki dunia kerja dengan bekal ilmu pengetahuan dan keahlian sehingga diharapkan mampu mengembangkan ilmu dan keahlian yang diperolehnya itu demi

kemajuan dirinya, masyarakat dan bangsa. Berdasarkan hasil observasi diperoleh dari data hasil belajar Mata Diklat Pelayanan Prima kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal, hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil nilai pada kelas yang menggunakan konvensional yakni sebanyak 21 siswa atau 62 % kelas X Busana masih mendapat nilai dibawah standar nilai yang telah ditetapkan yaitu sebesar 7.0 yang merupakan Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM).

Berdasarkan hasil observasi, rendahnya hasil belajar siswa dipengaruhi oleh kurang efektifnya penggunaan metode pembelajaran dalam menarik keaktifan siswa dalam pembelajaran. Hal tersebut berdasarkan pendapat guru Mata Diklat Pelayanan Prima menjelaskan bahwa hasil nilai siswa yang kurang maksimal disebabkan oleh pasifnya siswa dalam mengikuti pembelajaran. Proses belajar mengajar merupakan upaya untuk melakukan perubahan pada siswa salah satunya adalah kemampuan dalam aspek kognitif untuk menerima pengetahuan dan informasi baru. Perubahan afektif dapat meliputi perasaan, sikap, emosi dan ketrampilan yang tampak dalam perbuatan. Semua ini dapat terlihat jelas pada masing – masing siswa dalam pembelajaran.

Dalam upaya meningkatkan kompetensi serta kemampuan dalam mengikuti pembelajaran Pelayanan Prima, peneliti mengajukan metode sosiodrama. Metode sosiodrama merupakan metode mengajar dengan cara mempertunjukkan kepada siswa tentang masalah-masalah hubungan sosial, untuk mencapai tujuan pengajaran tertentu. Dalam penerapannya, metode sosiodrama dapat digabungkan dengan metode bermain peran, di mana siswa diikutsertakan dalam permainan

peranan di dalam mendemonstrasikan masalah-masalah sosial. Oleh karena itu metode sosiodrama dan bermain peran dapat digunakan secara bersamaan.

Program pembelajaran dan materi pelajaran dengan kualitas baik akan dapat diterima sepenuhnya apabila disampaikan dan diberikan dengan metode dan pendekatan pembelajaran yang mendukung. Untuk meningkatkan kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima perlu kiranya guru tidak hanya memberikan teori dengan berceramah kepada siswa. Akan tetapi siswa mengalami sendiri dengan cara mempraktekkan langsung bukan menghafal. Pelayanan Prima yang berarti pelayanan yang sangat baik, atau layanan yang terbaik. Hal ini berkaitan juga dengan pelanggan yang berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan dan menambah pelanggan baru, oleh karena itu diperlukan suatu ketrampilan yang baik. Untuk hal inilah maka siswa perlu aktif dalam pembelajaran agar siswa mengalami sendiri peristiwa yang sedang dihadapi. Dengan metode sosiodrama siswa dapat merasakan peristiwa secara langsung lewat berkomunikasi, meskipun hanya dalam sebuah peran tertentu sehingga diharapkan tujuan pembelajaran dapat tercapai secara optimal dan efektif.

Berdasarkan pertimbangan dan kenyataan lapangan untuk meningkatkan kompetensi dalam Mata Diklat Pelayanan Prima maka penulis menentukan penelitian dengan judul Efektivitas Metode Sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi pada Mata Diklat Pelayanan Prima Program Keahlian Tata Busana SMK N 3 Klaten. Mengingat pendidikan bukan hanya transfer ilmu pengetahuan semata, melainkan penggalan dan pengembangan potensi yang dimiliki siswa dan pemberian nilai – nilai yang ada di kehidupan nyata.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka pemasalahan-permasalahan yang timbul adalah :

1. Adanya kesulitan menentukan metode pembelajaran Pelayanan Prima untuk membentuk kompetensi kognitif siswa.
2. Pelaksanaan pembelajaran Pelayanan Prima yang belum maksimal.
3. Pengawasan guru dalam pembelajaran Pelayanan Prima kurang.
4. Siswa kurang perhatian terhadap Mata Diklat Pelayanan Prima.
5. Kurangnya keterlibatan siswa selama proses pembelajaran Pelayanan Prima.
6. Motivasi siswa dalam mengikuti Mata Diklat Pelayanan Prima kurang karena penyampaian materi yang kurang menarik.
7. Penggunaan panca indra siswa dalam pembelajaran Mata Diklat Pelayanan Prima yang kurang maksimal.

C. Batasan Masalah

Pembelajaran pada Mata Diklat pelayanan Prima memerlukan metode pembelajaran yang melibatkan siswa secara aktif. Metode sosiodrama adalah salah satu metode pembelajaran yang efektif bagi siswa, hal ini karena siswa berperan serta selama proses pembelajaran. Metode sosiodrama merupakan metode mengajar dengan cara mempertunjukkan kepada siswa tentang masalah-masalah hubungan sosial. Metode sosiodrama pada penelitian ini dibatasi dengan

mengajarkan cara bertingkah laku dalam hubungan antar manusia terkait dengan materi yang diberikan.

Pelayanan prima sendiri bukan sekedar memberikan pelayanan yang terbaik tetapi juga hubungan antar pelanggan diperhatikan. Dalam penelitian yang akan dilaksanakan di SMK N 3 Klaten hanya dibatasi pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Siswa yang dipilih menjadi sampel dalam penelitian ini adalah siswa kelas X busana SMK N 3 Klaten, karena mereka yang sedang menempuh Mata Diklat Pelayanan Prima, Sehingga di dalam penelitian ini hanya memfokuskan penggunaan metode pembelajaran sosiodrama pada pencapaian kompetensi kognitif memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal di SMK N 3 Klaten.

D. Rumusan Masalah

Berpangkal dari latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah, maka rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pencapaian kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada kelas kontrol yang menggunakan metode pembelajaran konvensional di SMK N 3 Klaten?
2. Bagaimanakah pencapaian kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada kelas eksperimen yang menggunakan metode sosiodrama di SMK N 3 Klaten?

3. Bagaimanakah efektivitas metode sosiodrama dalam pencapaian kompetensi pada Mata Diklat Pelayanan Prima?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pencapaian kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada kelas kontrol yang menggunakan metode pembelajaran konvensional di SMK N 3 Klaten.
2. Mengetahui pencapaian kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada kelas eksperimen yang menggunakan metode sosiodrama di SMK N 3 Klaten.
3. Mengetahui efektivitas metode sosiodrama dalam pencapaian kompetensi pada Mata Diklat Pelayanan Prima.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat dibagi menjadi menjadi 2 yaitu :

1. Manfaat penelitian secara teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini adalah dapat menambah khasanah penelitian dibidang pendidikan dan memberikan sumbangan teori untuk mengembangkan teori dalam meningkatkan kompetensi dibidang Pelayanan Prima pada khususnya dan untuk mengembangkan teori pembelajaran Pelayanan Prima pada umumnya

2. Manfaat penelitian secara praktis

- a. Bagi sekolah dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan gambaran untuk penyusunan program kegiatan belajar pada siswa SMK N 3 Klaten agar dapat siap bekerja sesuai dengan tuntutan dunia kerja.
- b. Bagi guru Pelayanan Prima dapat dijadikan masukan dalam menentukan metode belajar dalam hal ini sosiodrama untuk meningkatkan kompetensi
- c. Bagi siswa dapat membantu siswa meningkatkan kompetensi pembelajaran Mata Diklat Pelayanan Prima
- d. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan tentang metode pembelajaran disekolah

BAB II

KAJIAN TEORI

Pada bab ini akan disampaikan beberapa teori yang relevan dengan penelitian ini. Dalam Bab II ini akan dipaparkan tentang deskripsi teori dan penelitian yang relevan, kerangka berfikir serta hipotesis.

A. Diskripsi Teori

1. Model Pembelajaran

Model pembelajaran adalah bentuk pembelajaran yang tergambar dari awal sampai akhir yang disajikan secara khas oleh guru di kelas. Dalam model pembelajaran terdapat strategi pencapaian kompetensi siswa dengan pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran. Pendekatan pembelajaran adalah konsep dasar yang mewadahi, menginspirasi, menguatkan, dan melatari metode pembelajaran dengan cakupan teoritis tertentu. Dari pendekatan pembelajaran yang telah ditetapkan selanjutnya diturunkan ke dalam strategi pembelajaran.

Strategi Pembelajaran adalah suatu kegiatan pembelajaran yang harus dikerjakan guru dan siswa agar tujuan pembelajaran dapat dicapai secara efektif dan efisien (Wina Sanjaya, 2008). Metode pembelajaran adalah cara yang digunakan untuk mengimplementasikan rencana yang sudah disusun dalam bentuk kegiatan nyata dan praktis untuk mencapai tujuan pembelajaran.

Dapat dikatakan bahwa metode pembelajaran merupakan jabaran dari pendekatan. Satu pendekatan dapat dijabarkan ke dalam berbagai metode pembelajaran. Dapat pula dikatakan bahwa metode adalah prosedur pembelajaran yang difokuskan ke pencapaian tujuan. Selanjutnya metode pembelajaran dijabarkan ke dalam teknik pembelajaran. Dengan demikian, teknik pembelajaran dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan seseorang dalam mengimplementasikan suatu metode secara spesifik. Apabila antara pendekatan, strategi, metode, teknik pembelajaran sudah terangkai menjadi satu kesatuan yang utuh maka terbentuklah apa yang disebut dengan model pembelajaran. (<http://www.psb-pma.org/content/blog/2011/06/22/pengertian-pendekatan-strategi-metode-teknik-dan-model-pembelajaran>)

Dengan demikian, model pembelajaran pada dasarnya merupakan bentuk pembelajaran yang tergambar dari awal sampai akhir yang disajikan secara khas oleh guru. Dengan kata lain, model pembelajaran merupakan bungkus atau bingkai dari penerapan suatu pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran. Berikut ini disajikan beberapa model pembelajaran untuk dipilih dan dijadikan alternatif sehingga cocok untuk situasi dan kondisi yang dihadapi guru:

1. Pembelajaran kooperatif (*Cooperative Learning*)

Pembelajaran kooperatif sesuai dengan fitrah manusia sebagai makhluk sosial yang penuh ketergantungan dengan orang lain, mempunyai tujuan dan tanggung jawab bersama, pembagian tugas, dan rasa senasib. Dengan

memanfaatkan kenyataan itu, belajar berkelompok secara koperatif, siswa dilatih dan dibiasakan untuk saling berbagi pengetahuan, pengalaman, tugas, tanggung jawab. Saling membantu dan berlatih beinteraksi-komunikasi-sosialisasi karena koperatif adalah miniature dari hidup bermasyarakat, dan belajar menyadari kekurangan dan kelebihan masing-masing. Jadi model pembelajaran koperatif adalah kegiatan pembelajaran dengan cara berkelompok untuk bekerja sama saling membantu mengkontruksi konsep, menyelesaikan persoalan, atau inkuiri. Menurut teori dan pengalaman agar kelompok kohesif (kompak-partisipatif), tiap anggota kelompok terdiri dari 4 – 5 orang, siswa heterogen (kemampuan, gender, karekter), ada control dan fasilitasi, dan meminta tanggung jawab hasil kelompok berupa laporan atau presentasi.

2. Pembelajaran kontekstual (*Contextual Teaching and Learning*)

Pembelajaran kontekstual adalah pembelajaran yang dimulai dengan sajian atau tanya jawab lisan (ramah, terbuka, negosiasi) yang terkait dengan dunia nyata kehidupan siswa (*daily life modeling*), sehingga akan terasa manfaat dari materi yang akan disajikan, motivasi belajar muncul, dunia pikiran siswa menjadi konkret, dan suasana menjadi kondusif - nyaman dan menyenangkan. Prinsip pembelajaran kontekstual adalah aktivitas siswa, siswa melakukan dan mengalami, tidak hanya menonton dan mencatat, dan pengembangan kemampuan sosialisasi. Ada tujuh indikator pembelajaran kontekstual sehingga bisa dibedakan

dengan model lainnya, yaitu *modeling* (pemusatan perhatian, motivasi, penyampaian kompetensi-tujuan, pengarahan-petunjuk, rambu-rambu, contoh), *questioning* (eksplorasi, membimbing, menuntun, mengarahkan, mengembangkan, evaluasi, inkuiri, generalisasi), *learning community* (seluruh siswa partisipatif dalam belajar kelompok atau individual, *minds-on*, *hands-on*, mencoba, mengerjakan), *inquiry* (identifikasi, investigasi, hipotesis, konjektur, generalisasi, menemukan), *constructivism* (membangun pemahaman sendiri, mengkonstruksi konsep-aturan, analisis-sintesis), *reflection* (reviu, rangkuman, tindak lanjut), *authentic assessment* (penilaian selama proses dan sesudah pembelajaran, penilaian terhadap setiap aktivitas-usaha siswa, penilaian portofolio, penilaian seobjektif-objektifnya dari berbagai aspek dengan berbagai cara).

3. *Problem solving*

Dalam hal ini masalah didefinisikan sebagai suatu persoalan yang tidak rutin, belum dikenal cara penyelesaiannya. Justru problem solving adalah mencari atau menemukan cara penyelesaian (menemukan pola, aturan, atau algoritma). Sintaknya adalah: sajikan permasalahan yang memenuhi kriteria di atas, siswa berkelompok atau individual mengidentifikasi pola atau aturan yang disajikan, siswa mengidentifikasi, mengeksplorasi, menginvestigasi, menduga, dan akhirnya menemukan solusi.

4. *Student Teams Achievement Division*

STAD (Student Teams Achievement Division) adalah salah satu model pembelajaran kooperatif dengan sintaks pengarahan, buat kelompok heterogen (4-5 orang), diskusikan bahan belajar LKS modul secara kolabratif, sajian-presentasi kelompok sehingga terjadi diskusi kelas, kuis individual dan buat skor perkembangan tiap siswa atau kelompok, umumkan rekor tim dan individual dan berikan reward.

5. *Role Playing*

Sintak dari model pembelajarn ini adalah guru menyiapkan scenario pembelajaran, menunjuk beberapa siswa untuk mempelajari skenario tersebut, pembentukan kelompok siswa, penyampaian kompetensi, menunjuk siswa untuk melakukan skenario yang telah dipelajarinya, kelompok siswa membahas peran yang dilakukan oleh pelakon, presentasi hasil kelompok, bimbingan kesimpulan dan refleksi.

6. *Model Inquiry Training*

Untuk model ini, terdapat tiga prinsip kunci, yaitu pengetahuan bersifat tentatif, manusia memiliki sifat ingin tahu yang alamiah, dan manusia mengembangkan *indivuality* secara mandiri. Prinsip pertama menghendaki proses penelitian secara berkelanjutan, prinsip kedua mengindikasikan pentingkan siswa melakukan eksplorasi, dan yang ketiga kemandirian, akan bermuara pada pengenalan jati diri dan sikap ilmiah.

7. Model *Group Investigation*

Ide model pembelajaran *group investigation* bermula dari perspektif filosofis terhadap konsep belajar. Untuk dapat belajar, seseorang harus memiliki pasangan atau teman. Pada tahun 1916, John Dewey, menulis sebuah buku *Democracy and Education* (Arends, 1998). Dalam buku itu, Dewey menggagas konsep pendidikan, bahwa kelas seharusnya merupakan cermin masyarakat dan berfungsi sebagai laboratorium untuk belajar tentang kehidupan nyata. Pemikiran Dewey yang utama tentang pendidikan (Jacob, *et al.*, 1996), adalah: (1) siswa hendaknya aktif, *learning by doing*; (2) belajar hendaknya didasari motivasi intrinsik; (3) pengetahuan adalah berkembang, tidak bersifat tetap; (4) kegiatan belajar hendaknya sesuai dengan kebutuhan dan minat siswa; (5) pendidikan harus mencakup kegiatan belajar dengan prinsip saling memahami dan saling menghormati satu sama lain, artinya prosedur demokratis sangat penting; (6) kegiatan belajar hendaknya berhubungan dengan dunia nyata.

Model pembelajaran sangat diperlukan untuk memandu proses belajar secara efektif. Model pembelajaran yang efektif adalah model pembelajaran yang sederhana, mudah dilakukan, dapat mencapai tujuan dan hasil belajar yang disasar. Model pembelajaran yang dapat diterapkan pada bidang studi hendaknya dikemas dengan hakikat pendidikan bidang studi tersebut. Namun, secara filosofis tujuan pembelajaran adalah untuk memfasilitasi siswa dalam pengembangan kesadaran belajar, sehingga

mampu melakukan olah pikir, rasa, dan raga dalam memecahkan masalah kehidupan di dunia nyata.

Dari berbagai macam model pembelajaran tersebut yang sesuai dengan metode sosiodrama yang nanti akan digunakan untuk penelitian adalah model pembelajaran *role playing* karena model pembelajaran *role playing* dimaksudkan sebagai suatu bentuk aktivitas dimana siswa membayangkan dirinya seolah-olah berada di luar kelas dan memainkan peran orang lain (Basri Syamsu, 2000). Sesuai dengan materi yang diberikan yaitu memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal, maka siswa dalam materi ini siswa membayangkan bagaimana menjadi seorang desainer yang baik dalam mengatasi pembeli yang mempunyai berbagai macam karakter, sehingga diharapkan siswa dalam pembelajaran dapat berperan aktif secara langsung dan tidak jenuh sehingga bisa mengembangkan kreatifitas dan ketrampilan siswa

2. Metode Pembelajaran

Istilah pembelajaran berasal dari kata belajar. Menurut Suharsimi Arikunto (1993) belajar diartikan sebagai suatu proses yang terjadi karena adanya usaha untuk mengadakan perubahan terhadap diri manusia yang melakukan dengan maksud memperoleh perubahan dalam dirinya baik berupa pengetahuan, sikap dan ketrampilan.

Proses pembelajaran akan berjalan dan berhasil dengan baik apabila pendidik mampu mengubah diri siswa selama terlibat didalam proses pembelajaran itu, dapat dirasakan manfaatnya secara langsung bagi perkembangan pribadinya. Proses pembelajaran merupakan suatu sistem artinya suatu keseluruhan yang terdiri dari komponen-komponen yang berinteraksi antara satu dengan yang lainnya dan dengan keseluruhan itu sendiri untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan Oemar Hamalik (2001). Menurut Winarno Surakhmad didalam interaksi edukatif paling sedikit terdapat 7 komponen antara lain : tujuan yang akan dicapai, bahan pembelajaran, siswa, guru yang melaksanakan, metode, situasi yang memungkinkan proses interaksi, dan evaluasi.

Menurut Syaiful Bahri Djamarah (2006) kegiatan belajar mengajar yang melahirkan interaksi unsur-unsur manusiawi adalah sebagai suatu proses dalam rangka mencapai tujuan pengajaran. Guru dengan sadar berusaha mengatur lingkungan belajar agar bergairah bagi anak didik. Dengan seperangkat teori dan pengalaman yang dimiliki, guru gunakan untuk bagaimana mempersiapkan program pengajaran dengan baik dan sistematis. Salah satu usaha yang tidak pernah guru tinggalkan adalah bagaimana memahami kedudukan metode sebagai salah satu komponen yang ikut ambil bagian bagi keberhasilan kegiatan belajar mengajar.

Istilah metode mengajar secara harafiah berarti cara atau teknik dalam mengajar secara umum. Metode diartikan sebagai cara melakukan sesuatu

kegiatan untuk mencapai tujuan secara efektif sehingga penggunaannya tidak boleh bertolak belakang dengan tujuan yang akan dicapai (Roestiyah N.K). Metode juga dikemukakan sebagai cara yang digunakan untuk mengimplementasikan rencana yang sudah disusun dalam kegiatan nyata agar tujuan yang telah disusun tercapai secara optimal. Apabila digunakan dalam hal pembelajaran maka metode harus menunjang pencapaian tujuan pembelajaran. Oemar Hamalik (2005) mendefinisikan pengertian metode mengajar sebagai tujuan-tujuan yang diharapkan tercapai oleh siswa dalam kegiatan belajar, mampu memilih dan mempergunakan metode mengajar yang dapat melibatkan siswa tidak hanya secara kognitif tetapi juga secara efektif.

Menurut Suryobroto (1997) metode yang digunakan oleh guru dalam proses pembelajaran yang perlu diperhatikan adalah pertama, berpusat pada siswa (*student oriented*) guru memandang siswa sebagai suatu yang unik karena gaya belajar masing-masing anak berbeda dan harus diperhatikan. Kedua, belajar sambil melakukan (*learning by doing*) agar proses belajar itu menyenangkan guru harus menyediakan kesempatan kepada siswa untuk melakukan apa yang dipelajarinya sehingga mereka memperoleh pengalaman nyata. Ketiga, mengembangkan kemampuan sosial dalam proses pembelajaran dan pendidikan selain sebagai wahana untuk berinteraksi sosial (*learning to live together*). Keempat, mengembangkan keingintahuan dan imajinasi dalam proses pembelajaran dan pengetahuan harus dapat memancing rasa ingin tahu siswa. Dalam menumbuhkan imajinasi siswa untuk berfikir kritis dan kreatif.

Kelima, mengembangkan kreatifitas dan ketrampilan memecahkan masalah dalam proses pembelajaran dan pendidikan yang dilakukan guru bisa merangsang kreatifitas dan daya pikir anak untuk menemukan jawaban terhadap setiap masalah yang dihadapi.

Oleh karena itu dalam proses belajar mengajar guru dapat memilih salah satu metode yang efektif dalam belajar. Metode pembelajaran harusnya banyak melibatkan siswa aktif secara langsung dan tentunya meliputi aspek kognitif siswa berupa pengetahuan yang didalamnya menyangkut ingatan spesifik dan abstrak, pemahaman, aplikasi dan analisis masing-masing siswa. Sedangkan aspek afektif meliputi kemampuan menerima, merespon, menilai, mengorganisasikan dan mengkarasteristikan dan aspek psikomotor berupa tindakan ketrampilan siswa selama proses pembelajaran untuk meningkatkan kreativitas.

Kegiatan belajar mengajar merupakan interaksi dalam pendidikan. Didalamnya terjadi interaksi antara guru dan anak didik, ketika guru menyampaikan bahan pelajaran kepada anak didik dikelas. Bahan pelajaran yang guru berikan itu akan kurang memberikan dorongan (motivasi) kepada anak didik bila penyampaian menggunakan strategi yang kurang tepat. Disinilah kehadiran metode menjadi penting dalam penyampaian bahan pelajaran untuk meningkatkan kompetensi belajar.

Pemilihan metode pembelajaran diharapkan dapat merangsang siswa untuk belajar dengan baik dan memungkinkan semua siswa untuk lebih bisa

menerima dan mengaplikasikan materi yang ada. Jadi metode dalam rangkaian sistem pembelajaran memegang peran yang sangat penting. Keberhasilan implementasi strategi pembelajaran sangat tergantung pada cara guru dalam menggunakan metode pembelajaran karena suatu strategi pembelajaran hanya mungkin dapat diimplementasikan melalui penggunaan metode yang inovatif antara guru dan siswa. Metode pembelajaran menurut Syaiful Bahri Djamarah (2006) adalah sebagai berikut:

a. Metode proyek

Metode proyek atau unit adalah cara penyajian pelajaran yang bertitik tolak dari suatu masalah, kemudian dibahas dari berbagai segi yang berhubungan sehingga pemecahannya secara keseluruhan dan bermakna. Penggunaan metode ini bertolak dari anggapan bahwa pemecahan masalah tidak akan tuntas bila ditinjau dari berbagai segi. Dengan perkataan lain, pemecahan setiap masalah perlu melibatkan bukan hanya pada satu mata pelajaran atau bidang studi saja, melainkan hendaknya melibatkan berbagai mata pelajaran yang ada kaitannya dan sumbangannya bagi pemecahan masalah tersebut, sehingga setiap masalah dapat dipecahkan secara keseluruhan yang berarti.

b. Metode eksperimen

Metode eksperimen (percobaan) adalah cara penyajian pelajaran dimana siswa melakukan percobaan dengan mengalami dan membuktikan sendiri sesuatu yang dipelajari. Dalam proses belajar mengajar dengan metode

percobaan ini siswa diberi kesempatan untuk mengalami sendiri atau melakukan sendiri, mengikuti proses, mengamati suatu obyek, menganalisis, membuktikan dan menarik kesimpulan sendiri suatu obyek, keadaan, atau proses sesuatu. Dengan demikian siswa dituntut untuk mengalami sendiri, mencari kebenaran atau mencoba mencari suatu hukum atau dalil, dan menarik kesimpulan atas proses yang dialaminya itu.

c. Metode tugas dan resitasi

Metode resitasi (penugasan) adalah metode penyajian bahan dimana guru memberikan tugas tertentu agar siswa melakukan kegiatan belajar. Masalahnya tugas yang dilaksanakan oleh siswa dapat dilakukan didalam kelas, di halaman sekolah, di laboratorium, di perpustakaan, di bengkel, di rumah siswa, atau dimana saja asal tugas itu dapat dikerjakan.

Metode ini diberikan karena dirasakan bahan pelajaran terlalu banyak, sementara waktu sedikit. Artinya, banyaknya bahan yang tersedia dengan waktu kurang seimbang. Agar bahan pelajaran selesai sesuai batas waktu yang ditentukan, maka metode inilah yang biasanya guru gunakan untuk mengatasinya.

d. Metode diskusi

Metode diskusi adalah cara penyajian pelajaran, dimana siswa-siswa dihadapkan kepada suatu masalah yang bias berupa pernyataan atau pertanyaan yang bersifat problematic untuk dibahas dan dipecahkan bersama. Teknik diskusi adalah salah satu teknik belajar mengajar yang

dilakukan oleh seorang guru disekolah. Didalam diskusi ini proses belajar mengajar terjadi, dimana interaksi antara dua atau lebih individu yang terlibat, saling tukar menukar pengalaman, informasi, memecahkan masalah, dapat terjadi juga semuanya aktif, tidak ada yang pasif sebagai pendengar saja.

e. Metode sosiodrama

Metode sosiodrama pada dasarnya mendramatisasikan tingkah laku dalam hubungannya dengan masalah sosial. Tujuan yang diharapkan dengan penggunaan metode sosiodrama antara lain :

1. Agar siswa dapat menghayati dan menghargai perasaan orang lain
2. Dapat belajar bagaimana membagi tanggung jawab
3. Dapat belajar mengambil keputusan dalam situasi kelompok secara spontan
4. Merangsang kelas untuk berfikir dan memecahkan masalah

Metode sosiodrama selanjutnya akan dibahas lebih rinci pada bagian Sub bab 2. Dimana pada bagian ini akan dibahas lebih luas tentang pengertian dan kelebihan menggunakan metode sosiodrama. Disini penulis tertarik untuk menggunakan metode sosiodrama karena dianggap akan lebih efektif bila dibandingkan dengan konvensional yang berpusat pada guru.

f. Metode demonstrasi

Metode demonstrasi adalah cara penyajian pelajaran dengan memperagakan atau mempertunjukkan kepada siswa suatu proses, situasi, atau benda tertentu yang sedang dipelajari, baik sebenarnya ataupun tiruan, yang sering disertai dengan penjelasan lisan. Dengan metode demonstrasi proses penerimaan siswa terhadap pelajaran akan lebih berkesan secara mendalam, sehingga membentuk pengertian dengan baik dan sempurna. Juga siswa dapat mengamati dan memperhatikan apa yang diperlihatkan selama pelajaran berlangsung.

g. Metode *problem solving*

Metode problem solving (metode pemecahan masalah) bukan hanya sekedar metode mengajar, tetapi juga merupakan suatu metode berfikir, sebab problem solving dapat menggunakan metode-metode lainnya yang dimulai dengan mencari data sampai kepada menarik kesimpulan.

h. Metode karyawisata

Kadang-kadang dalam proses belajar mengajar siswa perlu diajak keluar sekolah, untuk meninjau tempat tertentu atau obyek yang lain. Hal ini bukan sekedar rekreasi, tetapi untuk belajar atau memperdalam pelajarannya dengan melihat kenyataannya. Karena itu, dikatakan teknik karyawisata adalah cara mengajar yang dilaksanakan dengan mengajar siswa kesuatu tempat atau obyek tertentu diluar sekolah untuk mempelajari/menyelidiki sesuatu meninjau pabrik sepatu, bengkel mobil,

toko serba ada, suatu peternakan atau pekerbunan, museum dan sebagainya.

i. Metode tanya jawab

Metode Tanya jawab adalah cara penyajian pelajaran dalam bentuk pertanyaan yang harus dijawab, terutama dari guru kepada siswa, tetapi dapat pula dari siswa kepada guru. Metode tanya jawab adalah yang tertua dan banyak digunakan dalam proses pendidikan, baik dilingkungan keluarga, masyarakat maupun sekolah.

j. Metode latihan

Metode latihan disebut juga metode *training*, merupakan suatu cara mengajar yang baik untuk menanamkan kebiasaan-kebiasaan tertentu. Juga sebagai sarana untuk memelihara kebiasaan-kebiasaan yang baik. Selain itu metode juga dapat digunakan untuk memperoleh suatu ketangkasan, ketepatan, kesempatan, dan ketrampilan.

k. Metode Ceramah

Metode ceramah adalah cara mengajar atau penyajian materi melalui mengungkapkan, penerangan lisan oleh guru kepada siswa (Depdikbud, 1994: 13). Sedangkan menurut Syaiful Bahri (2000) adalah metode yang boleh dikatakan metode tradisional. Karena sejak dahulu metode ini telah dipergunakan sebagai alat komunikasi lisan antar guru dan anak didik dalam interaksi edukatif. Menurut Nana Sudjana (2000) ceramah adalah penuturan bahan pelajaran secara lisan. Metode ini tidak senantiasa jelek

bila penggunaanya betul-betul disiapkan dengan baik, didukung dengan alat dan media, serta memperhatikan batas-batas kemungkinan penggunaannya.

Menurut Winarno Surakhmad (1986: 98-100) model ceramah adalah sebuah interaksi melalui penerapan dan penuturan lisan seseorang terhadap sekelompok pendengar. Keuntungan dari model ceramah yaitu penceramah dapat menguasai seluruh arah pembicaraan dan organisasi kelompok pendengar sangat sederhana. Kelemahan model ceramah yaitu penceramah tidak mudah untuk mengetahui sampai dimana setiap anggota-anggota kelompok dapat terbentuk konsep yang berbeda-beda dari yang dimaksud oleh penceramah.

Metode ceramah memungkinkan guru menyampaikan topik dengan perasaan, dapat lewat cara penyampaian, dapat dengan intonasi tertentu, dengan tekanan suaranya, ataupun dengan gerak gerik tangannya juga dengan gerak badannya (dalam arti berpindah tempat). Seorang penceramah perlu bila mengetahui dan mengontrol kecepatan bicaranya, kesesuaian kata-kata yang dipakainya, volume suaranya dan memberikan kontak mata dengan siswa agar siswa tertarik untuk memperhatikan materi pelajaran yang diajarkan (W. James Pphan dan Eva Baker, 1992).

1) Kelebihan dan Kekurangan metode ceramah

Keberhasilan metode ceramah tidak semata-mata karena kehebatan kompetensi guru dalam bermain kata-kata dan kalimat tetapi juga

didukung oleh alat-alat pembantu lainnya, seperti gambar, potret, benda, barang tiruan, film, peta, dan sebagainya. Tetapi memang diakui bahwa ucapan-ucapan guru jelas dengan kalimat-kalimat yang mudah dipahami anak didik memegang peranan penting dalam penggunaan metode ceramah. Karena itu keberhasilan metode ceramah terletak pada kompetensi guru dalam bermain kata-kata atau kalimat. Kekurangan dan kelebihan konvensional menurut Syaiful Bahri (2000) dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kelebihan dan kekurangan metode ceramah

Kelebihan metode ceramah	Kekurangan metode ceramah
1. Guru mudah menguasai kelas 2. Mudah dilaksanakan 3. Dapat diikuti anak didik dalam jumlah besar 4. Guru mudah menerangkan bahan pelajaran berjumlah besar	1. Kegiatan pengajaran menjadi verbalisme (pengertian kata-kata) 2. Anak didik yang lebih tanggap dari sisi visual akan menjadi rugi dan anak didik yang lebih tanggap auditifnya dapat lebih besar menerimanya. 3. Bila terlalu lama membosankan 4. Sukar mengontrol sejauh mana perolehan belajar anak didik 5. Menyebabkan anak didik jadi pasif

2) Pelaksanaan Pembelajaran metode ceramah

Langkah-langkah menggunakan metode ceramah menurut Nana Sudjana (2000: 77-78) secara umum ada tiga langkah pokok yang harus diperhatikan yakni : persiapan/perencanaan, pelaksanaan dan kesimpulan.

Langkah-langkah metode ceramah yang diharapkan adalah sebagai berikut :

- a. Tahap persiapan, artinya tahap guru dalam menciptakan kondisi belajar yang baik sebelum mengajar dimulai
- b. Tahap penyajian, artinya tiap guru menyampaikan ceramah
- c. Tahap asosiasi (komparasi) artinya memberikan kesempatan kepada siswa untuk menggabungkan dan membandingkan vahan ceramah yang diterimannya. Untuk itu pada tahap ini diberikan/disediakan tanya jawab dan diskusi.
- d. Tahap generalisasi atau kesimpulan, pada tahap ini kelas menyimpulkan hasil ceramah, umumnya siswa mencatat bahan yang diceramahkan.
- e. Tahap aplikasi/evaluasi, pada tahap terakhir ini diadakan penilaian terhadap pemahaman siswa mengenai bahan yang telah diberikan guru. Evaluasi bisa dalam bentuk tulisan, tugas dan lain-lain. Perlu diperhatikan ceramah akan berhasil baik bila didukung atau dibantu oleh metode-metode yang lain misalnya : tanya jawab,tugas,latihan.

Berdasarkan teori diatas maka dapat disimpulkan metode merupakan salah satu komponen yang ikut ambil bagian bagi keberhasilan kegiatan belajar mengajar, dengan memanfaatkan metode secara baik, guru akan mampu mencapai tujuan pengajaran. Metode yang dipergunakan dalam kegiatan belajar mengajar bermacam-macam yaitu metode proyek, metode eksperimen, metode tugas dan resitasi, metode diskusi, meode sosiodrama, metode demonstrasi, metode problema solving, metode karyawisata, metode tanya jawab, metode

latihan dan metode ceramah atau konvensional. Metode mempunyai peranan yang cukup besar dalam kegiatan belajar mengajar.

Kemampuan yang diharapkan dapat dimiliki anak didik, itu berarti tujuan pembelajaran akan dapat dicapai dengan penggunaan metode yang tepat. Oleh karena itu dalam proses belajar mengajar guru dapat memilih salah satu metode yang efektif dalam belajar. Metode pembelajaran harusnya banyak melibatkan siswa aktif secara langsung agar siswa tidak jenuh sehingga bisa mengembangkan kreatifitas dan ketrampilan siswa, maka dari itu peneliti mencoba menggunakan metode sosiodrama dalam kegiatan belajar mengajar di SMK Negeri 3 Klaten. Hal ini diharapkan supaya siswa ikut aktif dalam pembelajaran serta dapat meningkatkan kompetensi sehingga tujuan pembelajaran tercapai, dengan demikian komunikasi bisa dilakukan dengan dua arah.

3. Metode Sosiodrama

Istilah Sosiodrama dimaksudkan adalah suatu cara mengajar dengan jalan mendramatisasikan bentuk tingkah laku dalam hubungan sosial. Metode sosiodrama yaitu terbentuk interaksi antara dua atau lebih siswa tentang suatu topik situasi. Dalam interaksi itu siswa melakukan peran (C. Asri Budiningsih, 1995).

Adapun efektivitas metode sosiodrama yaitu memberi kesempatan pada siswa untuk mempraktikan isi pelajaran yang baru saja dipelajari dalam

rangka menemukan kemungkinan masalah yang akan dihadapi dalam pelaksanaan sesungguhnya. Menurut Syaiful Bahri Djamarah (1997) metode sosiodrama pada dasarnya mendramatisasikan tingkah laku dalam hubungan dengan masalah sosial.

Seorang guru dalam proses pembelajaran tentu tidak dapat lepas dari penggunaan metode-metode pembelajaran. Metode pembelajaran adalah suatu pengetahuan tentang cara-cara yang digunakan guru untuk menyajikan bahan pelajaran kepada siswa di dalam kelas, baik secara individual atau secara kelompok agar pelajaran yang disampaikan dapat terserap, dipahami dan dimanfaatkan oleh siswa dengan baik (Ahmadi dan Prasetya, 1997). Jadi seorang guru harus pandai memilih metode pembelajaran yang tepat agar tujuan pembelajaran dapat tercapai.

Penggunaan metode pembelajaran yang kurang tepat dapat menghambat pencapaian tujuan dalam proses pembelajaran. Sedangkan apabila metode yang digunakan guru tepat, maka tujuan pembelajaran dapat tercapai secara efektif.

Roestiyah (2001) mengemukakan bahwa metode yang digunakan harus disesuaikan dengan materi yang disampaikan. Pada kenyataannya, cara atau metode mengajar yang digunakan guru untuk menyampaikan informasi kepada siswa berbeda dengan cara yang ditempuh untuk memantapkan siswa dalam menguasai pengetahuan, keterampilan serta sikap. Begitu juga dengan metode yang digunakan, untuk memotivasi siswa agar mampu menggunakan

pengetahuannya untuk memecahkan suatu masalah yang dihadapi atau untuk menjawab suatu pertanyaan tertentu, akan berbeda dengan metode yang digunakan untuk tujuan agar siswa mampu berpikir dan mengemukakan pendapatnya sendiri dalam menghadapi berbagai persoalan.

Ahmadi dan Prasetya (1997) mengemukakan beberapa hal yang harus diperhatikan dalam memilih metode pembelajaran. Hal-hal tersebut adalah (1) metode mengajar harus dapat membangkitkan motivasi, minat, atau gairah belajar siswa, (2) mampu memberikan kesempatan bagi siswa untuk mewujudkan hasil karya, (3) dapat merangsang keinginan siswa untuk belajar lebih lanjut, melakukan eksplorasi dan inovasi (pembaharuan), (4) harus dapat mendidik murid dalam teknik belajar sendiri dan cara memperoleh pengetahuan melalui usaha pribadi, (5) mampu menyajikan materi yang bersifat pengalaman atau situasi nyata dan bertujuan, (6) dapat menanamkan dan mengembangkan nilai-nilai dan sikap-sikap utama yang diharapkan dalam kebiasaan cara bekerja yang baik dalam kehidupan sehari-hari. Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, guru dapat menggunakan metode yang tepat untuk membelajarkan suatu materi kepada siswanya dan dengan metode tersebut tujuan pembelajaran dapat tercapai.

Kita mengenal bermacam-macam metode pembelajaran, baik yang tradisional maupun modern. Salah satu metode tersebut adalah metode sosiodrama dan bermain peran. Metode sosiodrama adalah metode pembelajaran dengan mendemonstrasikan masalah-masalah sosial (Ahmadi

dan Prasetya, 1997). Dalam penerapannya, metode sosiodrama dapat digabungkan dengan metode bermain peran, di mana siswa diikutsertakan dalam permainan peranan di dalam mendemonstrasikan masalah-masalah sosial.

Roestiyah (2001) mengemukakan bahwa dengan menggunakan metode sosiodrama siswa dapat mendramatisasikan tingkah laku, atau ungkapan gerak-gerik wajah seseorang dalam hubungan sosial antar manusia, atau siswa dapat memainkan peranan dalam dramatisasi masalah sosial atau psikologis itu. Oleh karena itu metode sosiodrama dan bermain peran dapat digunakan secara bersamaan.

Dengan metode sosiodrama, siswa dapat menghayati peranan apa yang dimainkan, dan mampu menempatkan diri dalam situasi orang lain yang dikehendaki guru. Ia dapat belajar watak orang lain, cara bergaul dengan orang lain, bagaimana cara mendekati dan berhubungan dengan orang lain, dan dalam situasi tersebut mereka harus dapat memecahkan masalahnya. Melalui metode ini siswa menjadi mengerti bagaimana cara menerima pendapat orang lain. Siswa juga harus bisa berpendapat, memberikan argumentasi dan mempertahankan pendapatnya. Jika diperlukan dapat mencari jalan keluar atau berkompromi dengan orang lain jika terjadi banyak perbedaan pendapat. Lebih bagus lagi jika siswa mampu mengambil kesimpulan atau keputusan dari tiap-tiap persoalan (Roestiyah, 2001).

Agar pelaksanaan metode ini berhasil dengan efektif, maka harus memperhatikan langkah-langkah sebagai berikut, (1) guru harus menerangkan kepada siswa untuk memperkenalkan teknik ini, (2) guru harus memilih masalah yang urgen, sehingga menarik minat siswa. Guru mampu menjelaskan dengan menarik, sehingga siswa terangsang untuk memecahkan masalah itu. (3) agar siswa paham peristiwanya, maka guru harus bisa menjelaskan dan mengatur adegan yang akan dimainkan siswa. Guru harus menjelaskan apa yang harus dilakukan siswa, dan bagaimana memerankan naskah yang diberikan guru. Siswa lain harus menjadi penonton yang aktif, disamping mendengar dan melihat, mereka juga harus bisa memberikan saran dan kritik pada apa yang akan dilakukan setelah selesai memerankan naskah (Roestiyah,2001).

Ahmadi dan Prasetyo (1997) menyebutkan beberapa nilai positif dari penggunaan metode sosiodrama, yaitu (1) dengan metode sosiodrama melatih anak untuk mendramatisasikan sesuatu serta melatih keberanian, (2) metode ini akan menarik perhatian anak sehingga suasana kelas menjadi hidup, (3) anak-anak dapat menghayati suatu peristiwa sehingga mudah mengambil kesimpulan berdasarkan penghayatan sendiri, (4) anak dilatih untuk menyusun pikiran yang teratur.

Roestiyah (2001) juga menyebutkan keunggulan-keunggulan penggunaan metode sosiodrama, yaitu, siswa lebih tertarik pada pelajaran sehingga siswa lebih mudah memahami masalah-masalah sosial yang

diperankan. Selain itu siswa dapat menempatkan diri seperti watak orang yang diperankan, siswa dapat merasakan perasaan orang lain, tenggang rasa, toleransi dan cinta kasih kepada sesama makhluk, sampai akhirnya siswa dapat berperan dan menimbulkan diskusi yang hidup karena telah merasakan dan menghayati permasalahannya. Sedangkan siswa lain yang menonton tidak pasif, tetapi aktif mengamati dan mengajukan saran maupun kritik.

Metode sosiodrama juga memiliki sisi kekurangan. Kekurangan itu antara lain; metode ini memerlukan waktu yang cukup banyak, memerlukan persiapan yang teliti dan matang, kadang-kadang anak malu mendramatisasikan suatu adegan dan apabila pelaksanaan dramatisasi gagal kita tidak dapat mengambil kesimpulan apa-apa (Ahmadi dan Prasetya, 1997).

Segi positif dari penggunaan metode sosiodrama, yaitu (1) siswa terlatih untuk mendramatisasikan masalah dan mereka lebih tertarik mengikuti pelajaran, (2) melatih keberanian siswa untuk tampil di muka umum, (3) membuat kelas menjadi hidup karena dapat menarik perhatian siswa, (4) melatih penghayatan terhadap suatu peristiwa, (5) melatih anak untuk berpikir secara teratur. Metode sosiodrama dapat diterapkan untuk materi apa saja, termasuk pembelajaran bahasa.

Tujuan yang diharapkan dengan penggunaan metode sosiodrama antara lain adalah :

- a. Agar siswa dapat menghayati dan menghargai perasaan orang lain
- b. Dapat belajar bagaimana membagi tanggung jawab

c. Dapat belajar bagaimana mengambil keputusan dalam situasi kelompok secara spontan.

b. Merangsang kelas untuk berfikir dan memecahkan masalah.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam pembelajaran dengan metode sosiodrama yaitu :

1. Bila sosiodrama baru ditetapkan dalam pengajaran, maka hendaknya guru menerangkannya terlebih dahulu teknik pelaksanaannya, dan menentukan diantara siswa yang tepat untuk memerankan lakon tertentu, secara sederhana dimainkan di depan kelas.
2. Menerapkan situasi dan masalah yang akan dimainkan dan perlu juga diceritakan jalannya peristiwa dan latar belakang cerita yang akan dipentaskan tersebut.
3. Pengaturan adegan dan kesiapan mental dapat dilakukan sedemikian rupa.
4. Setelah sosiodrama itu dalam puncak klimas, maka guru dapat menghentikan jalannya drama. Hal ini dimaksudkan agar kemungkinan-kemungkinan pemecahan masalah dapat diselesaikan secara umum, sehingga penonton ada kesempatan untuk berpendapat dan menilai sosiodrama yang dimainkan. Sosiodrama dapat pula dihentikan bila menemui jalan buntu.
5. Guru dan siswa dapat memberikan komentar, kesimpulan atau berupa catatan jalannya sosiodrama untuk perbaikan-perbaikan selanjutnya.

Kelebihan Metode Sosiodrama :

1. Dapat berkesan dengan kuat dan tahan lama dalam ingatan siswa.
Disamping merupakan pengalaman yang menyenangkan yang saling untuk dilupakan
2. Sangat menarik bagi siswa, sehingga memungkinkan kelas menjadi dinamis dan penuh antusias
3. Membangkitkan gairah dan semangat optimisme dalam diri siswa serta menumbuhkan rasa kebersamaan dan kesetiakawanan sosial yang tinggi
4. Dapat menghayati peristiwa yang berlangsung dengan mudah, dan dapat memetik butir-butir hikmah yang terkandung di dalamnya dengan penghayatan siswa sendiri
5. Dimungkinkan dapat meningkatkan kemampuan profesional siswa, dan dapat menumbuhkan / membuka kesempatan bagi lapangan kerja

Kelemahan metode sosiodrama :

1. Sosiodrama memerlukan waktu yang relatif panjang/banyak
2. Memerlukan kreativitas dan daya kreasi yang tinggi dari pihak guru maupun murid. Dan ini tidak semua guru memilikinya
3. Kebanyakan siswa yang ditunjuk sebagai pemeran merasa malu untuk memerlukan suatu adegan tertentu

4. Apabila pelaksanaan sosiodrama mengalami kegagalan, bukan saja dapat memberi kesan kurang baik, tetapi sekaligus berarti tujuan pengajaran tidak tercapai
5. Tidak semua materi pelajaran dapat disajikan melalui metode ini

Saran-saran yang perlu mendapat perhatian dalam pelaksanaan metode ini

1. Merumuskan tujuan yang akan dicapai dengan melalui metode ini. Dan tujuan tersebut diupayakan tidak terlalu sulit/berbelit-belit, akan tetapi jelas dan mudah dilaksanakan
2. Melatarbelakangi cerita sosiodrama tersebut. Hal ini agar materi pelajaran dapat dipahami secara gamblang dan mendalam oleh siswa/anak didik
3. Guru menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan sosiodrama melalui peranan yang harus siswa lakukan/mainkan
4. Menetapkan siapa-siapa diantara siswa yang pantas memainkan/melakonkan jalannya suatu cerita. Dalam hal ini termasuk peranan penonton
5. Guru dapat menghentikan jalannya permainan apabila telah sampai titik klimaks. Hal ini dimaksudkan agar kemungkinan-kemungkinan pemecahan masalah dapat didiskusikan secara seksama
6. Sebaiknya diadakan latihan-latihan secara matang, kemudian diadakan uji coba terlebih dahulu, sebelum sosiodrama dipentaskan dalam bentuk yang

sebenarnya. ([http : //allafizh84.Wordpress.com/2010/01/16/metode-sosiodrama-dan-bermain-peranan-role-playing-method](http://allafizh84.Wordpress.com/2010/01/16/metode-sosiodrama-dan-bermain-peranan-role-playing-method))

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan dalam proses belajar mengajar guru dapat memilih salah satu metode yang efektif dalam belajar. Menurut pendapat Suryobroto (1997) proses belajar mengajar akan berjalan efektif jika melibatkan siswa aktif secara langsung. Maka dalam penelitian ini mencoba menggunakan metode sosiodrama dalam meningkatkan kompetensi karena menjawab pendapat dari Suryobroto (1997) yaitu pertama, berpusat pada siswa (*student oriented*) karena metode ini melibatkan siswa secara aktif dalam pembelajaran, dimana guru disini hanya berperan sebagai fasilitator. Kedua, belajar sambil melakukan (*learning by doing*) karena dalam metode sosiodrama ini siswa melakukan bermain peran sesuai dengan materi yang diberikan. Ketiga, *learning to live together* karena siswa dalam pembelajaran dituntut untuk melakukan komunikasi yang baik dengan siswa lain dalam mengembangkan kemampuan sosial. Keempat, mengembangkan keingintahuan dan imajinasi karena dalam proses pembelajaran dengan menggunakan metode sosiodrama dapat menumbuhkan siswa untuk berfikir kritis dan kreatif. Kelima, mengembangkan kreatifitas dan ketrampilan memecahkan masalah, karena sesuai dengan tujuan dari metode ini yaitu dapat belajar bagaimana mengambil keputusan dalam situasi kelompok secara spontan.

Metode sosiodrama merupakan metode yang melibatkan siswa untuk aktif dalam pembelajaran, siswa tidak lagi hanya mendengarkan guru dalam ceramah saja sehingga siswa menjadi pasif, tapi lebih dari itu siswa dituntun untuk mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya dan diharapkan dapat merangsang siswa untuk belajar dengan baik dan memungkinkan semua siswa SMK N 3 Klaten untuk lebih bisa menerima dan mengaplikasikan materi Pelayanan Prima.

4. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan Prima (*Exellent Service/Costumer Care*) secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan Prima adalah faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Jika bisnis tumbuh dan berkembang dan tetap bias bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat. Untuk melaksanakan hal ini, kita perlu meningkatkan jumlah pelanggan yang kita miliki, dengan demikian kita memelihara dan mempertahankan pelanggan kita seperti halnya mendapatkan pelanggan baru. Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan kita dan menambah pelanggan baru.

b. Menyediakan Bantuan Kepada Pelanggan di Dalam dan di Luar Perusahaan

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, selalu berhubungan dan membutuhkan orang lain. Demikian pula hubungan antara pembeli (pelanggan) dengan penjual (produsen) adalah hubungan antarsesama manusia dalam kehidupan sehari-hari.

1. Menyediakan bantuan kepada pelanggan internal (di dalam perusahaan)

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat didalam proses produksi barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan, dari mulai perencanaan produksi, penciptaan produksi sampai dengan proses pemasaran dan penjualannya.

2. Menyediakan bantuan kepada pelanggan eksternal (di luar perusahaan)

Pelanggan eksternal adalah orang-perorangan, perusahaan swasta maupun instansi pemerintah yang membeli produk barang/jasa yang dihasilkan suatu perusahaan. Harapan /bantuan yang diinginkan pelanggan eksternal adalah sebagai berikut :

- a. Harga yang terjangkau masyarakat
- b. Kemudahan dalam memperoleh barang/jasa yang diinginkannya
- c. Pelayanan yang tepat, cepat, dan ramah.
- d. Menyediakan layanan purna jual atau perawatan/perbaikan barang/jasa

c. Konsep-Konsep Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima :

- a. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
- b. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan

Contoh layanan prima pada beberapa bidang usaha adalah sebagai berikut

- a. Pabrik : memproduksi barang yang berkualitas dengan harga terjangkau
- b. Warung/toko : menyediakan berbagai barang kebutuhan sehari-hari
- c. Rumah makan/restoran : menyediakan menu makanan yang sehat dan bersih

2. Pelayanan Prima yang Dilakukan di Instansi Pemerintah

Ada 8 unsur pelayanan prima yang harus dilaksanakan oleh setiap aparaturnya Negara diseluruh Indonesia yaitu :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan kepastian
- c. Keamanan
- d. Keterbukaan
- e. Efisiensi
- f. Ekonomi
- g. Keadilan yang merata

h. Ketepatan waktu

3. Tujuan Pelayanan Prima

Untuk mengetahui keinginan pelanggan, kita harus memahami terlebih dahulu kebutuhan-kebutuhan pelanggan dengan menerapkan proses layanan yang baik sesuai dengan pelanggan.

Ada beberapa hal pokok yang merupakan tujuan pelayanan prima yaitu :

- a. Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- b. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya
- c. Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia

4. Pentingnya Pelayanan Prima

Pentingnya pelayanan prima adalah cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.

Beberapa hal penting pelayanan prima terhadap pelanggan :

- a. Pelayanan prima dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan
- b. Pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan
- c. Pelayanan prima diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali

5. Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa mulai dari perencanaan, pembuatan barang, sampai dengan pemasaran dan penjualan serta administrasinya.

6. Pelayanan Prima bagi Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal adalah semua pihak atau orang-perorang yang berada diluar perusahaan atau diluar instansi pemerintah, yang menerima layanan dan membeli barang/jasa yang dihasilkan suatu perusahaan.

d. Konsep-Konsep Harapan Pelanggan

1. Pengertian pelanggan

Pelanggan yaitu orang atau instansi/lembaga yang membeli barang/jasa secara rutin atau berulang-ulang, karena barang/jasa yang dibeli mempunyai manfaat.

Beberapa pengertian tentang pelanggan yaitu :

- a. Pelanggan adalah pembeli atau penggunaan barang atau jasa lebih dari satu kali pembelian
- b. Pelanggan adalah mitra atau rekan yang telah lama menjalin kerja sama usaha

Dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan, yaitu :

- a. Memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan
- b. Melaksanakan pelayanan prima terhadap kebutuhan pelanggan
- c. Menerima dengan baik semua masukan, saran, dan kritik

2. Pengelompokan Pelanggan

a. Pelanggan internal

Pelanggan internal adalah pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan yang menjadi pelanggan dari produk yang dihasilkan mereka sendiri. Missal bagian elektronik melayani bagian-bagian lain dibidang software dan hardware komputer.

b. Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berasal dari luar perusahaan yang membeli atau menerima barang /jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

3. Tipe-tipe pelanggan

a. Pelanggan pria

- tidak bertele-tele dalam mencari barang
- mudah dipengaruhi bujukan petugas pelayanan

b. Pelanggan wanita

- sangat bertele-tele dalam memilih barang
- tidak mudah terpengaruh oelh bujukan petugas layanan
- mudah meminta pendapat orang lain

4. Jenis-jenis Harapan Kebutuhan Pelanggan

a. Pembeli adalah membeli layanan bukan produk

Bagi pelanggan internal, pengorbanan adalah jasa yang diberikan para karyawan kepada perusahaan demi

kelancaran/kelangsungan usaha perusahaan, sedangkan kepuasan adalah terciptanya suasana kerja yang penuh kekeluargaan dan kebersamaan dalam bekerja serta imbalan barang/jasa yang diinginkannya.

Bagi pelanggan eksternal, pengorbanan adalah ongkos atau harga yang harus dibayarkan untuk mendapat barang/jasa yang diinginkannya. Sedangkan kepuasan adalah terpenuhinya keinginan dan harapan pelanggan akan manfaat dan nilai tambah dari barang/jasa yang dibelinya.

b. Jenis-jenis harapan/kebutuhan pelanggan

1. Pelanggan internal

- a. Kebersamaan dan kerja sama
- b. Imbalan berupa gaji yang memenuhi standar upah minimum agar mencapai kualitas kerja

2. Pelanggan eksternal

- a. Setiap pelanggan mengharapkan kualitas pelayanan yang baik
- b. Pelanggan mempunyai hak akan informasi yang jujur akan barang/jasa

e. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (Attitude-Attention-Action)

Ada tiga konsep dasar yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu : konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*).

1. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep Sikap (*Attitude*)

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa yang tinggi terhadap perusahaan.

Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah :

- a. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
- b. Menjaga martabat dan nama baik perusahaan

Pelayanan dapat disumbangkan oleh jajaran petugas pelayanan terhadap para pelanggan berdasarkan konsep sikap, adalah hasil berbagai proses yang saling mendukung, yakni manajemen pengelolaan yang baik, kualitas pelayanan yang memadai, SDM yang cerdas dan cekatan serta jalinan kebersamaan.

a. Pengertian sikap

Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku secara relative berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu

b. Kemampuan diri

Kemampuan diri adalah kemampuan yang harus dimiliki seseorang atau petugas pelayanan yang berkaitan dengan wawasan pengetahuan dan ketrampilannya antara lain sebagai berikut :

1. Memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya
2. Memiliki ketrampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya

c. Penampilan

Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang dalam bersikap.

Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap adalah menerapkan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik, ramah dan bersahaja antara lain meliputi :

1. Pelayanan pelanggan berdasarkan penampilan serasi

Berpenampilan serasi adalah gaya penampilan seseorang yang memadukan fisik, citra diri, mode, dan kepantasan atau kepatutan.

Semuanya akan sangat tergantung dan dipengaruhi oleh :

- a. Tingkat pendidikan
- b. Bidang pekerjaan
- c. Jenis pekerjaan

2. Pelayanan pelanggan dengan berpikir positif

Pengertian berpikir positif adalah cara berpikir yang tidak dipengaruhi oleh prasangka buruk. Dalam melayani pelanggan ada dua hal penting yang harus diperhatikan perusahaan :

a. Tidak bersikap apriori

Apriori adalah berburuk sangka atau menjatuhkan penilaian terhadap orang lain tanpa kita ketahui sebelumnya bagaimana orang tersebut. Sikap apriori terhadap pelanggan yang harus dihindari :

1. Jangan memandang rendah calon pembeli
2. Jangan menaruh curiga kepada pembeli

b. Tidak mencari atau memanfaatkan kelemahan pelanggan

Beberapa contoh kelemahan pelanggan/calon pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Hati-hati, ragu, pesimis
2. Pemalu, perasa dan sulit didekati
3. Lamban dan penuh pertimbangan

3. Pelayanan pelanggan dengan sikap menghargai

Menghargai pelanggan adalah menempatkan diri pelanggan sebagai pihak yang paling penting bagi kelangsungan hubungan antara perusahaan dan pelanggan.

Sikap menghargai pelanggan dapat dilakukan dengan melakukan hal-hal berikut :

- a. Bersikap hormat dan ramah
- b. Bertutur kata yang baik dan sopan

2. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep Perhatian (*Attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang yang kita tawarkan segera layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan berdasarkan konsep perhatian :

- a. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan
- b. Melayani pelanggan dengan cepat dan ramah
- c. Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor 1.

Konsep perhatian ditujukan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan yang dapat digunakan sebagai daya tarik , agar pelanggan merasa senang, puas, dan loyal terhadap barang/jasa yang kita tawarkan.

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian meliputi tiga hal yaitu :

a. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan

Konsep perhatian mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dalam pelayanan prima meliputi :

1. *Listening* (mendengarkan) menganalisis dengan cermat apa yang dibicarakan pelanggan
2. *Observing* (mengamati)

Observing adalah kemampuan meneliti atau mengamati isi pembicaraan pelanggan.

3. *Thinking* (berpikir)

Setelah mendengarkan dan mengamati apa yang dibutuhkan pelanggan, kita harus segera pikirkan tindakan apa yang harus dilakukan dalam rangka memahami kebutuhan pelanggan tersebut.

b. Mengamati perilaku pelanggan

Dalam mengamati perilaku pelanggan, tentunya kita tidak akan menyamaratakan semua pelanggan, oleh karena itu para petugas pelayanan dituntut untuk benar-benar memahami perilaku pelanggan dengan membuka diri dan banyak berkomunikasi dengan pelanggan dengan demikian akan memperoleh banyak bahan masukan yang sangat berguna untuk memahami perilaku dan kebutuhan pelanggan.

c. Mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan

Memberikan perhatian penuh kepada pelanggan dengan melakukan interaksi langsung dengan pelanggan adalah sebagai titik puncak dimana kita dapat menunjukkan perhatian secara penuh kepada pelanggan.

3. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep Tindakan (*Action*)

Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) adalah suatu konsep layanan prima dalam rangka meyakinkan pelanggan. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan, adalah sebagai berikut.

- a. Segera mencatat layanan pelanggan
- b. Menegaskan kembali kebutuhan atau pesanan pelanggan
- c. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan
- d. Mengucapkan terima kasih, disertai harapan pelanggan akan kembali lagi.

Beberapa konsep tindakan pelayanan bagi pelanggan, antara lain dijalankan dengan cara berikut :

1. Pencatatan Pesanan Pelanggan

Setelah melakukan promosi dengan sasaran yang tepat dan konsumen/pelanggan mulai mengetahui barang/jasa yang mereka butuhkan, para pelanggan biasanya menyampaikan atau menginformasikan kebutuhannya dengan melakukan pesanan secara

lisan atau tertulis. Semua kebutuhan yang tertuang dalam pesanan harus dicatat dengan baik dan rapi agar tidak terjadi kekeliruan dan memudahkan dalam pelaksanaan penyerahan pesanan.

2. Pencatatan Kebutuhan Pelanggan

Semua pesanan dari pelanggan harus dicatat dengan rapi, teratur, dan rinci, karena pesanan tersebut akan dicatat pada nota penjualan atau faktur pengiriman pesanan barang. Disamping itu catatan pesanan pelanggan dapat pula digunakan sebagai alat kontrol pada saat pengiriman barang.

Fungsi nota penjualan adalah sebagai berikut.

- Berkas untuk mengambil barang yang telah dibeli, tentunya setelah dibayar lunas dan dibubuhi stempel oleh bagian keuangan (kasir)
- Kuitansi tanda terima pembayaran

Nota penjualan sebaiknya dibuat rangkap tiga yang masing-masing lembar untuk pihak pembeli (asli), kasir (copy), dan arsip (copy).

3. Penegasan Kembali Atas Pencatatan Pesanan Kebutuhan Pelanggan

Pesanan barang yang telah ditulis pada nota atau faktur harus dikonfirmasi kebenarannya kepada pelanggan. Konfirmasi atau pesanan kembali atas pesanan barang sangat diperlukan untuk penegasan atau pesanan yang telah diterima, juga sebagai bentuk persetujuan atau sepakat antara penjual dan pelanggan, sehingga akan menghindarkan kesalahan pesanan, apakah itu kesalahan tentang

jumlah barang, jenis barang, cara pembayaran, alamat pemesan dan sebagainya

4. Mewujudkan Kebutuhan Pelanggan

Pada hakikatnya, mewujudkan kebutuhan bagi pelanggan adalah pada saat kita telah mampu menyediakan dan telah mengirimkan pesanan barang kepada pelanggan, sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Kebutuhan-kebutuhan lainnya yang acapkali diharapkan pelanggan adalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan akan diskon harga barang
2. Kebutuhan akan barang baru
3. Kebutuhan akan diperbolehkannya menukar barang

5. Memberikan Layanan Purna Jual (*After Sales Service*)

Layanan purna jual yaitu bentuk pelayanan/servis yang dilakukan setelah terjadi transaksi jual-beli barang. Pemberian layanan purna jual kepada pelanggan biasanya diberikan sebagai rasa tanggung jawab penjual atas kualitas barang yang dijualnya.

6. Pernyataan Terima Kasih dengan Harapan Pelanggan Kembali

Setelah semua kegiatan jual-beli sudah dilaksanakan, ada satu hal yang harus diperhatikan dan tidak boleh dilupakan, yaitu ucapan terimakasih kepada pelanggan. Kapan ucapan terima kasih harus kita ucapkan pada pelanggan/konsumen? Tentunya pada setiap kesempatan bertemu biasanya diucapkan pada saat-saat berikut.

1. Pada saat selesai melakukan transaksi jual beli barang
2. Pada saat setelah menerima pesanan barang dari pelanggan

Lazimnya ucapan terima kasih disampaikan secara lisan atau tertulis, tetapi perkembangan saat ini ucapan terima kasih dapat juga diungkapkan melalui cara-cara lain, yaitu memberikan diskon langsung sebagai bentuk penghargaan kepada pelanggan setia atau memberikan bonus atas loyalitas pelanggan yang sangat tinggi. Makna ucapan terima kasih kepada pelanggan, biasanya sebagai ungkapan rasa hormat kepada pelanggan dan penghargaan kepada pelanggan.

f. Indikator Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan

Ketidakpuasan pelanggan atau keluhan pelanggan adalah : suatu resiko pekerjaan dan tidak perlu dicemaskan justru dengan adanya keluhan dan kekecewaan konsumen atau pelanggan pihak perusahaan bisa lebih banyak mengenal karakter pelanggan. Dengan demikian bisa mencari solusi dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan tersebut.

1. Mengetahui keluhan pelanggan

Mengenal kekecewaan atau keluhan pelanggan secara dini adalah suatu sikap bijaksana yang harus dilakukan perusahaan. Dengan demikian perusahaan segera dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan.

Manfaat mengenali keluhan pelanggan :

- a. Dapat mengklasifikasi keluhan pelanggan
- b. mengenal bermacam-macam karakter pelanggan
- c. memudahkan mencari jalan keluar bila menemui keluhan yang sama

2. Sumber-sumber keluhan pelanggan

Sumber-sumber keluhan tidak hanya datang dari pelanggan saja, tapi juga bisa datang dari pihak lain yang berhubungan dengan perusahaan yaitu :

- a. Pelanggan
- b. Karyawan
- d. pesaing bisnis

3. Kategori keluhan

Keluhan pelanggan harus segera ditangani, untuk dapat menangani keluhan dengan baik perusahaan harus menganalisis keluhan tersebut menjadi beberapa kategori keluhan agar dapat melakukan langkah-langkah antisipasi. Kategori keluhan dapat dapat dibedakan :

- a. Keluhan mekanikal
- b. Keluhan akibat sikap petugas
- c. Keluhan akibat pelayanan buruk
- d. Keluhan aneh

Keluhan aneh adalah keluhan pelanggan yang dimata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar, pelanggan yang mengeluh tersebut secara psikologis mungkin hidupnya tidak bahagia atau stress.

4. Identifikasi keluhan

Jajaran petugas pelayanan adalah orang pertama yang berhadapan langsung dengan konsumen/pelanggan, sehingga harus tanggap mengatasi keluhan dan secara sistematis dapat mengidentifikasi keluhan pelanggan secepatnya.

5. Cara mengatasi keluhan pelanggan

Cara-cara mengatasi keluhan pelanggan :

- b. Pelanggan adakalanya marah saat menyampaikan keluhan, petugas harus menahan tidak boleh terpancing
- c. Apabila ada pelanggan yang selalu mengeluh petugas harus sabar dan melakukan pendekatan secara khusus.

Berdasarkan teori tentang pelayanan prima diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan prima bukan sekedar memberikan pelayanan yang terbaik tetapi juga hubungan antar pelanggan diperhatikan. Dalam penelitian yang akan dilaksanakan di SMK N 3 Klaten peneliti tertarik untuk membahas tentang kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal karena sesuai dengan menggunakan metode sosiodrama dimana siswa bisa secara langsung ikut aktif dalam pembelajaran dan dimaksudkan agar

pembelajaran menjadi menarik sehingga dapat meningkatkan kompetensi kognitif siswa.

5. Kompetensi Pelayanan Prima di SMK

a. Kompetensi Keahlian Tata Busana

Kata kompetensi biasanya diartikan sebagai kecakapan yang memadai untuk melakukan suatu tugas atau memiliki ketrampilan dan kecakapan yang diisyaratkan. Dalam pengertian yang luas ini jelas bahwa setiap cara yang digunakan dalam pelajaran yang ditujukan untuk mencapai kompetensi adalah mengembangkan manusia yang bermutu yang memiliki pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan sebagaimana yang diisyaratkan Suhaenah Suparno (2001).

Sebagaimana dikutip Mulyasa (2002) kompetensi merupakan penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang kompetensi mencakup tugas, sikap, ketrampilan dan apresiasi yang harus dimiliki oleh siswa untuk dapat melaksanakan tugas pembelajaran sesuai dengan jenis kegiatan tertentu.

Profil kompetensi lulusan SMK terdiri dari kompetensi umum dan kompetensi kejuruan. Masing-masing telah mengacu tujuan pendidikan nasional, Sedangkan kompetensi kejuruan mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). SMK terbagi dalam beberapa bidang keahlian, salah satunya adalah bidang keahlian tata

busana. Setiap bidang keahlian mempunyai tujuan menyiapkan siswanya untuk bekerja dalam bidang tertentu. Secara khusus tujuan program keahlian tata busana adalah membekali siswa dengan ketrampilan, pengetahuan, dan sikap agar berkompeten.

Menurut Djemari (2004;5) standart kompetensi adalah ukuran minimal yang mencakup pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang harus dicapai, diketahui dan mahir dilakukan oleh siswa pada setiap tingkatan dari suatu materi yang diajarkan. Dari beberapa definisi diatas standart kompetensi adalah merupakan batas dan arah kemampuan yang harus dimiliki dan dapat dilakukan oleh siswa setelah mengikuti proses pembelajaran suatu mata diklat tertentu. Standar kompetensi Pelayanan Prima di SMK Negeri 3 Klaten dapat di lihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Standar Kompetensi Pelayanan Prima di SMK Negeri 3 Klaten

Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran
3.1.Melakukan komunikasi ditempat kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Mendiskripsikan komunikasi • Mendiskripsikan media komunikasi • Membedakan kelebihan dan kelemahan penggunaan media komunikasi • Menyebutkan prinsip-prinsip dasar komunikasi • Mendiskripsikan proses komunikasi • Mendiskripsikan lambang komunikasi • Mendiskripsikan tata hubungan komunikasi • Menyebutkan jenis-jenis komunikasi dalam kehidupan sehari-hari • Mendiskripsikan komunikasi internal • Mendiskripsikan komunikasi external • Menyebutkan faktor-faktor keberhasilan komunikasi • Menyebutkan prinsip-prinsip teknik berbicara • Mendiskripsikan konflik • Mendiskripsikan estetika berbicara • Menyebutkan macam-macam gaya bicara • Mendiskripsikan mendengar 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian komunikasi • Unsur-unsur komunikasi • Media komunikasi • Jenis-jenis media komunikasi • Kelebihan dan kelemahan penggunaan media komunikasi • Prinsip-prinsip komunikasi • Proses komunikasi • Lambang komunikasi • Tata hubungan komunikasi • Jenis-jenis komunikasi dalam kehidupan sehari-hari • Faktor-faktor keberhasilan komunikasi • Faktor-faktor penghambat komunikasi • Prinsip-prinsip teknik Berbicara • Berbicara • Urutan berbicara • Konflik • Estetika berbicara • Gaya berbicara 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggali informasi tentang komunikasi ditempat kerja dimedia cetak atau elektronik • Identifikasi secara berkelompok tentang komunikasi ditempat kerja • Presentasi hasil diskusi • Fasilitator mengklarifikasi hasil kerja kelompok • Membuat laporan

Tabel 2. Standar Kompetensi Pelayanan Prima di SMK Negeri 3 Klaten (lanjutan)

Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran
3.2. Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> • Mendisripsikan pelanggan pelayanan prima • Mendiskripsikan sikap • Mendiskripsikan kemampuan diri • Mendiskripsikan berpikir positif • Mendiskripsikan perhatian • Mendiskripsikan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan • Mendeskripsikan ketidakpuasan/keluhan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsep pelayanan prima • Konsep harapan pelanggan • Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian • Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan • Indikator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggali informasi tentang memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal di media cetak atau elektronik • Identifikasi secara berkelompok tentang memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal • Presentasi hasil diskusi kelompok • Fasilitator mengklarifikasi hasil kerja kelompok • Membuat laporan
3.3. Bekerja dalam satu tim	<ul style="list-style-type: none"> • Mendeskripsikan tim/kelompok • Menjelaskan prinsip-prinsip bekerja dalam satu tim • Menjelaskan tujuan bekerja dalam satu tim • Menjelaskan manfaat bekerja dalam satu tim • Menjelaskan tugas dan tanggung jawab dalam satu tim • Menjelaskan tugas dan tanggung jawab sebagai anggota tim • Menjelaskan tugas sebagai pemimpin tim • Menjelaskan tahap-tahap perkembangan tim 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian tim/kelompok • Prinsip-prinsip bekerja dalam satu tim • Tujuan bekerja dalam satu tim • Tugas dan tanggung jawab tim • Tugas dan tanggung jawab sebagai pemimpin tim • Tahap-tahap perkembangan tim 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggali informasi tentang bekerja dalam satu tim di media cetak atau elektronik • Identifikasi secara berkelompok tentang bekerja dalam satu tim • Presentasi hasil diskusi kelompok • Fasilitator mengklarifikasi hasil kerja kelompok • Membuat laporan

Berdasarkan dari teori pengertian kompetensi diatas maka dapat disimpulkan kompetensi adalah kemampuan individual /seseorang untuk mengerjakan suatu tugas yang disertai dengan pengetahuan, ketrampilan dan sikap. Dalam penelitian ini peneliti hanya akan memfokuskan pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal yang terlihat dari tabel 3.

Tabel 3. Kompetensi Dasar Pelayanan Prima di SMK Negeri 3 Klaten

Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran
3.2.Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> • Mendisripsikan pelanggan pelayanan prima • Mendiskripsikan sikap • Mendiskripsikan kemampuan diri • Mendiskripsikan berpikir positif • Mendiskripsikan perhatian • Mendiskripsikan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan • Mendeskripsikan ketidakpuasan/keluhan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsep pelayanan prima • Konsep harapan pelanggan • Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian • Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan • Indikator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggali informasi tentang memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal di media cetak atau elektronik • Identifikasi secara berkelompok tentang memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal • Presentasi hasil diskusi kelompok • Fasilitator mengklarifikasi hasil kerja kelompok • Membuat laporan

Peneliti menfokuskan pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal karena dirasa sesuai menggunakan metode sosiodrama dan diharapkan siswa mampu mengembangkan potensi sehingga bisa meningkatkan kompetensi kognitif.

b. Kriteria ketuntasan minimal (KKM)

Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) sesuai dengan pelaksanaan standar isi, yang menyangkut masalah Standar Kompetensi (SK) dan Kompetensi dasar (KD) maka sesuai dengan petunjuk dari Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) tahun 2006, maka dipandang perlu setiap sekolah-sekolah untuk menentukan Standar Ketuntasan Minimal (KKM)-nya masing-masing sesuai dengan keadaan sekolah dimana sekolah itu berada. Artinya antara sekolah A dengan sekolah B bisa KKM-nya berbeda satu sama lainnya.

Ketuntasan belajar diartikan sebagai pencapaian kriteria ketuntasan minimal yang ditetapkan untuk setiap unit bahan pelajaran baik secara perorangan maupun secara kelompok. Standar kompetensi lulusan yaitu:

- 1) kemampuan minimal yang harus dimiliki lulusan suatu satuan pendidikan yang mencakup pengetahuan (kognitif), sikap (afektif) dan keterampilan (psikomotor),
- 2) sebagai pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan siswa dari satuan pendidikan,
- 3) kompetensi seluruh mata pelajaran atau kelompok pelajaran,
- 3) untuk mata pelajaran bahasa menekankan pada kemampuan membaca dan menulis yang sesuai dengan jenjang pendidikan.

Siswa dikatakan tuntas dalam belajar jika mencapai standar yang minimal yang ditetapkan oleh sekolah. Dengan tingkat ketuntasan belajar yang di capai yaitu: a) 90% - 100% kategori baik sekali,

b) 80% - 89% kategori baik, c) 70% - 79% kategori cukup dan d) < 70% kategori kurang (Djemari Mardapi 2008: 61).

Dari uraian diatas ketuntasan (kelulusan) belajar diartikan sebagai pencapaian kriteria ketuntasan minimal yang ditetapkan untuk setiap unit bahan pelajaran baik secara perorangan maupun secara kelompok. Kriteria ketuntasan minimal menurut BSNP mata pelajaran Pelayanan Prima khususnya pada kompetensi dasar memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal yang ditunjukkan oleh lebih dari 75% siswa telah mencapai ketuntasan belajar yaitu nilai 70. Apabila siswa belum mencapai nilai KKM, maka siswa tersebut belum dinyatakan tuntas.

c. Pengukuran Pencapaian Kompetensi

Setiap proses pembelajaran selalu diikuti dengan kegiatan pengukuran dan penilaian. Pengukuran adalah untuk mengetahui sejauhmana tujuan pembelajaran dapat dicapai oleh siswa. Penilaian dimaksudkan untuk mengetahui hasil belajar siswa setelah mengikuti pembelajaran. Tinggi rendahnya hasil belajar merupakan indikator kemampuan siswa dalam menguasai mata pelajaran tertentu (Saifudin Azwar, 1987: 9). Sedangkan menurut Suryobroto (1997: 53) mengemukakan bahwa penilaian hasil belajar bertujuan untuk melihat

kemajuan belajar siswa dalam hal penguasaan materi pelajaran yang telah dipelajari sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Menurut Nana Sudjana (1995: 5) dilihat dari fungsinya, jenis penilaian ada beberapa macam, yaitu penilaian formatif, penilaian sumatif, penilaian diagnostik.

a. Penilaian formatif

penilaian formatif adalah penilaian yang dilaksanakan pada akhir program belajar-mengajar untuk melihat tingkat keberhasilan proses belajar mengajar itu sendiri.

b. Penilaian sumatif

Penilaian sumatif adalah penilaian yang dilaksanakan pada akhir unit program, yaitu akhir catur wulan, akhir semester, dan akhir tahun.

c. Penilaian diagnostik

Penilaian diagnostik adalah penilaian yang bertujuan untuk melihat kelemahan-kelemahan siswa serta faktor penyebabnya. Penilaian ini dilaksanakan untuk keperluan bimbingan belajar, pengajaran remedial, menemukan kasus-kasus.

Sedangkan dari segi alatnya, penilaian hasil belajar dapat dibedakan menjadi tes dan non tes. Tes ini ada yang diberikan secara lisan, tes tulisan dan tes tindakan atau perbuatan. Soal tes ada yang disusun dalam bentuk obyektif dan ada juga yang dalam bentuk esai atau uraian. Sedangkan non

tes terdiri dari observasi, kuisioner, wawancara, skala, sosiometri, studi kasus.

Tes sebagai alat penilaian adalah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada siswa untuk mendapat jawaban dari siswa dalam bentuk tes lisan, tes tulisan, atau dalam bentuk perbuatan. Tes pada umumnya digunakan untuk menilai dan mengukur hasil belajar siswa, terutama hasil belajar kognitif.

a. Tes uraian

Secara umum tes uraian ini adalah pertanyaan yang menuntut siswa menjawab dalam bentuk menguraikan, menjelaskan, mendiskusikan, membandingkan, memberikan alasan, dan bentuk lain yang sejenis sesuai tuntutan pertanyaan dengan menggunakan kata-kata dan bahasa sendiri.

Jenis-jenis tes uraian dibedakan menjadi menjadi uraian bebas, uraian terbatas dan uraian berstruktur. Dalam uraian bebas jawaban siswa tidak dibatasi, bergantung pada pandangan siswa itu sendiri. Hal ini disebabkan oleh pertanyaan uraian bebas sifatnya umum. Bentuk kedua adalah uraian tes terbatas adalah bentuk pertanyaan yang telah diarahkan kepada hal-hal tertentu atau ada pembatasan tertentu. Bentuk ketiga adalah uraian berstruktur yaitu merupakan serangkaian soal jawaban singkat dan bebas dalam menjawabnya. Agar diperoleh bentuk uraian yang memadai maka memperhatikan hal-hal berikut:

1. Segi yang diukur

Dari segi yang diukur ditentukan secara jelas yaitu pemahaman konsep, kemudian menetapkan materi sesuai dengan silabus. Dalam penelitian ini segi yang diukur adalah kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan eksternal dan internal yaitu materi yang sesuai dengan silabus.

2. Segi bahasa

Dari segi bahasa menggunakan bahasa yang baik dan benar sehingga mudah diketahui makna yang terkandung dalam pertanyaan. Dalam menyusun tes tertulis pada penelitian ini menggunakan bahasa yang sederhana, singkat, tetapi jelas apa yang ditanyakan.

3. Segi teknis penyajian soal

Dalam segi teknis tidak mengulang-ulang pertanyaan terhadap materi yang sama, memperhatikan waktu dalam mengerjakan soal sehingga soal tidak terlalu banyak atau terlalu sedikit. Dari segi teknis penyajian soal yang diperhatikan dalam penelitian ini soal dibuat dengan perhitungan waktu yang cukup dengan jumlah soal yang tidak terlalu banyak sehingga siswa bisa menyelesaikan tepat waktu.

4. Segi jawaban

Setiap pertanyaan yang diajukan telah ditentukan jawaban yang diharapkan, minimal pokok-pokoknya. Dalam menyusun kunci

jawaban pada penelitian ini ditentukan besarnya skor maksimal untuk setiap soal yang dijawab benar dan skor minimal bila jawaban dianggap salah atau kurang memadai.

Dalam melakukan skoring atau penilaian pada soal uraian dengan memeriksa jawaban soal uraian pada penelitian ini dengan cara membaca seluruh jawaban sebelum diberi skor sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

b. Tes Obyektif

Soal-soal tes obyektif banyak digunakan dalam menilai hasil belajar. Hal ini disebabkan antara lain oleh luasnya bahan pelajaran yang dapat dicakup dalam tes dan mudahnya menilai jawaban yang diberikan. tes obyektif terdiri dari bentuk pilihan benar salah, pilihan berganda, menjodohkan, dan isian pendek atau melengkapi. Dalam penelitian ini tes obyektif yang digunakan adalah bentuk pilihan ganda karena bentuk tes ini mempunyai satu jawaban sehingga memerlukan waktu yang singkat dalam siswa menjawab.

Untuk tes pilihan ganda dilihat dari strukturnya terdiri atas :

1. pertanyaan yang berisi permasalahan yang ditanyakan
2. sejumlah pilihan atau alternatif jawaban
3. jawaban yang benar atau paling tepat
4. jawaban-jawaban lain (pengecoh)

Dalam menyusun tes pilihan ganda pada penelitian ini memperhatikan hal tersebut yaitu menyusun pertanyaan yang diambil dari materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dan kemudian menyediakan sejumlah pilihan atau alternatif jawaban untuk dipilih yang paling tepat oleh siswa.

d. Pengembangan Tes

Pengembangan tes merupakan langkah awal yang menentukan dalam pengembangan perangkat tes, karena apa yang dilakukan pada langkah-langkah berikutnya sudah dirancang dalam spesifikasi tes. Spesifikasi tes adalah suatu uraian yang menunjukkan keseluruhan kualitas tes dan ciri-cirinya yang harus dimiliki oleh tes yang akan dikembangkan (Sumadi Suryabrata, 1987:5). Hal-hal penting dalam pengembangan spesifikasi tes tersebut adalah :

a. Menentukan tujuan

Untuk menentukan dan merumuskan tujuan evaluasi dengan jelas diperlukan kepastian mengenai psikologi siswa yang akan diukur, karakteristik siswa yang akan diukur dalam mencapai tujuan pendidikan. Menurut Muchtar Bukhori yang dikutip oleh Chabib Thoha (1991: 24) model perumusan tujuan evaluasi yaitu beorientasi pada penguasaan materi yang mudah diukur. Selanjutnya untuk memudahkan penyusunan kisi-kisi soal maka di buat dalam bentuk

taksonomi Bloom. Taksonomi ini pada dasarnya adalah taksonomi tujuan pendidikan, yang menggunakan pendekatan psikologi yaitu mengetahui perubahan pada siswa setelah memperoleh pembelajaran.

1. Ranah kognitif

Kognitif disamaartikan dengan aspek penalaran dan menitikberatkan pada proses intelektual. Bloom mengemukakan jenjang-jenjang kognitif sebagaimana dikutip oleh A. Suhaena Suparno (2001: 6-7) sebagai berikut :

- 1) Pengetahuan merupakan kegiatan mengingat bahan-bahan yang telah dipelajari mulai dari fakta sampai teori yang menyangkut informasi bermanfaat.
- 2) Pemahaman merupakan kemampuan untuk menangkap, menguasai pengertian dan pemahaman juga tampak pada bahan dari suatu bentuk kebentuk yang lainnya, penafsiran dan memperkirakan.
- 3) Penerapan antar aplikasi merupakan kemampuan memanfaatkan penggunaan bahan yang telah dipelajari kedalam situasi yang baru dan nyata seperti, aturan, metode, konsep, prinsip dan teori
- 4) Analisis dan síntesis merupakan kemampuan merinci bahan menjadi komponen-komponen agar mudah dipahami yang meliputi identifikasi bagian-bagian dan mengaji hubungan antara bagian.
- 5) Evaluasi merupakan kemampuan untuk memberi penilaian dan menghasilkan kesimpulan, mempertimbangkan nilai bahan untuk maksud tertentu berdasarkan kriteria internal dan kriteria eksternal.

Berdasarkan uraian diatas ranah kognitif lebih menitikberatkan pada kemampuan mendiskripsikan, dalam penelitian ini peneliti menfokuskan pada ranah kognitif yang digunakan dalam

penyusunan tes pilihan ganda dan uraian meliputi pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis dan evaluasi.

2. Ranah afektif

Afektif adalah keadaan internal seseorang yang mempengaruhi pilihan-pilihan atas tindakan pribadi yang dilakukan menurut Suhaenah Suparno (2001). sedangkan menurut Blomm berpendapat bahwa sikap meliputi tiga komponen yaitu: kognitif, afektif dan konatif. Komponen kognitif merupakan pengetahuan individu tentang objek sikap, komponen afektif merupakan keyakinan dan penghayatan individu tentang obyek sikap, dan komponen konatif merupakan kecenderungan berbuat, melakukan sesuatu sesuai dengan pengetahuan terhadap obyek. Sikap dipandang mempunyai komponen afektif atau emosional, aspek konatif dan berakibat pada tingkah laku atau behavioral consequences.

Menurut Suhaenah Suparno (2001: 9-10) sikap disusun berdasarkan tahapan berikut :

a. Menerima stimulus atau menaruh perhatian

Proses ini dimulai dengan kesadaran akan hadirnya sesuatu, subyek, minimum, tidak menghindar dari obyek tersebut. Taraf berikutnya adalah menerima yang berwujud keinginan untuk mengambil bagian yang berhubungan dengan obyek. Selanjutnya memberi perhatian secara terpilih yang berupa perhatian pada bagian khusus obyek.

b. Memberi respon secara aktif

Kegiatan untuk merespon bukan disebabkan oleh adanya rasa takut melainkan merupakan kegiatan untuk melakukan secara suka rela. Pada tahapan ini sudah menunjukkan tanggung jawab atas apa yang dikerjakan.

c. Menghargai, memberi penilaian terhadap respon yang dilakukan

Pada tahap ini individu meneruskan kegiatan untuk melakukan sesuatu, merasa bagian kelompok dan bertanggung jawab atas kegiatan tersebut. Pada dirinya mulai tumbuh rasa pengabdian dan melibatkan diri secara aktif.

d. Mengorganisasi

Apa yang dilakukan diyakini dalam dirinya, dia membangun untuk menentukan tingkat kelayakan bagi sesuatu yang dikerjakan oleh orang lain atau masyarakat. Proses ini dinamakan konseptualisasi nilai.

e. Karakteristik.

Pada tahap ini individu siap untuk menilai ulang apa yang telah diyakini dengan lebih obyektif, realistis, dan pada tahap ini bersifat logis, ilmiah dan menghargai bukti-bukti.

3. Ranah Psikomotor

Menurut Bloom psikomotor berhubungan erat dengan kerja otot sehingga menyebabkan gerakanya tubuh atau bagian-bagian lainnya. Menurut Martinis Yamin (2005) kawasan psikomotor adalah “Kawasan yang berorientasi kepada kemampuan motorik yang berhubungan dengan anggota tubuh, atau tindakan (*action*) yang memerlukan koordinasi syaraf dan otot”. Menurut Mills (Depdiknas, 2004) “ Pembelajaran ketrampilan akan efektif bila dilakukan dengan menggunakan prinsip belajar sambil mengerjakan (*learning by doing*)”

Dave (1967) dalam penjelasannya mengatakan bahwa hasil belajar psikomotor dapat dibedakan menjadi lima tahap, yaitu: imitasi, manipulasi, presisi, artikulasi, dan naturalisasi. Imitasi adalah kemampuan melakukan kegiatan-kegiatan sederhana dan sama persis dengan yang dilihat atau diperhatikan sebelumnya. Manipulasi adalah kemampuan melakukan kegiatan sederhana yang belum pernah dilihat tetapi berdasarkan pada pedoman atau petunjuk saja. Kemampuan tingkat presisi adalah kemampuan melakukan kegiatan-kegiatan yang akurat sehingga mampu menghasilkan produk kerja yang tepat. Kemampuan pada tingkat artikulasi adalah kemampuan melakukan kegiatan yang kompleks dan tepat sehingga hasil kerjanya merupakan sesuatu yang utuh. Kemampuan pada tingkat naturalisasi adalah kemampuan melakukan kegiatan secara reflek, yakni kegiatan yang melibatkan fisik saja sehingga efektivitas kerja tinggi.

b. Menentukan kisi-kisi soal

Tujuan penyusunan kisi-kisi soal adalah merumuskan ruang lingkup dan bagian-bagian tes sehingga perumusan tersebut dapat menjadi petunjuk yang efektif (Sumadi Suryabrata, 1987:7). Dalam penyusunan kisi-kisi soal pada penelitian ini dibuat berdasarkan materi yaitu memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal,

kisi-kisi soal tersebut dibuat untuk memudahkan dalam membuat tes supaya lebih efektif.

c. Memilih tipe-tipe soal

Tiap materi pembelajaran memiliki sifat khusus karena itu dalam pemilihan tipe soal harus dipertimbangkan yaitu tipe soal disesuaikan dengan waktu, tempat, banyak sedikitnya peserta. Dalam penelitian ini tipe soal dibuat sesuai dengan materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

d. Merencanakan banyak sedikitnya soal

Suatu tes yang baik memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, semakin banyak soal maka makin tinggi reliabilitasnya. Dalam memperhitungkan banyak sedikitnya soal pada suatu tes beberapa hal yang diperhatikan yaitu banyak sedikitnya soal dengan reliabilitas, bobot, waktu tes, dan ujicoba tes (Sumadi Suryabrata, 1987:18-21). Pada penelitian ini banyak sedikitnya tes ditentukan waktu berlansungnya tes, karena dalam penelitian ini menggunakan tes tertulis berupa uraian dan pilihan ganda maka waktu yang dibutuhkan 45 menit.

Dengan demikian pengembangan tes merupakan langkah awal yang menentukan dalam mengembangkan sebuah tes. Dalam

penelitian ini sebelum menyusun sebuah tes langkah awal yang dilakukan adalah mengembangkan tes hal ini dilakukan supaya mendapatkan tes yang memadai atau sesuai dengan materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal sehingga dapat mengetahui sejauh mana kemampuan siswa dan diharapkan dapat meningkatkan kompetensi kognitif.

6. Efektivitas

Efektivitas merupakan istilah yang banyak dibahas oleh para ahli, dimana batasan antara para ahli satu dengan yang lain berbeda – beda. Istilah efektivitas dalam penggunaanya biasanya diikuti dengan istilah efisiensi. Efektivitas berasal dari kata efektif, menurut Poerwodaminto (1985) efektif berarti : 1) ada efeknya akibatnya, pengaruhnya, kesan ; 2) dapat membawa hasil ; berhasil guna (tindakan , tata usaha) Dari uraian diatas efektivitas dapat diartikan keadaan yang membawa hasil / manfaat atau berhasil guna dari suatu usaha atau tindakan.

Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ukuran yang menyatakan seberapa jauh tindakan atau usaha mendatangkan hasil dan dapat mencapai tujuan. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dalam panduan belajar (1993), mengemukakan bahwa efektivitas program menyangkut perbandingan antara tujuan yang di inginkan dengan hasil yang telah dicapai.

Secara harafiah efektivitas sama dengan keefektifan. Menurut (Kaluge dan Bert, 2005) istilah “pembelajaran efektif” tidak lazim digunakan, yang kerap dipakai adalah “keefektifan mengajar” dan “keefektifan pendidikan”. Efektifitas berhubungan dengan tujuan atau sasaran yang ditentukan sejak awal yang dapat diukur dengan tes prestasi, baik berupa kognitif, efektif, maupun psikomotorik. Sedangkan menurut Sumardi Suryabrata, efektivitas dapat diartikan sebagai tindakan atau usaha yang membawa hasil. Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu usaha atau tindakan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat guna dan mencapai tujuan maksimal.

Faktor yang berhubungan dengan efektivitas pembelajaran dapat dilihat dari pendapat Samsoms (2005) menyebutkan 11 faktor yang berkaitan dengan efektivitas yaitu : 1) kepemimpinan profesional, 2) visi dan tujuan bersama, 3) situasi lingkungan pembelajaran, 4) konsentrasi belajar dan mengajar, 5) harapan tinggi, 6) dorongan positif, 7) memonitor kemajuan, 8) hak dan kewajiban murid, 9) pengajaran yang punya tujuan, 10) organisasi pembelajaran dan 11) kemitraan sekolah.

Keefektivan proses pembelajaran berkenaan dengan jalan, upaya, teknik, strategi yang digunakan dalam mencapai tujuan secara optimal, tepat dan cepat (Nana Sudjana, 1990). Faktor yang mempengaruhi efektivitas pembelajaran anatara lain kemampuan guru dalam menggunakan metode. Metode merupakan bagian dari strategi pembelajaran yang dalam proses

pembelajarannya dipengaruhi oleh faktor tujuan, siswa, situasi, fasilitas, media pembelajaran dan pengajar itu sendiri. Semakin baik dan semakin tepat guna suatu metode yang merupakan bagian dari suatu strategi maka akan semakin efektif pula pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, sehingga hasil belajar lebih baik.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa keefektivan proses belajar mengajar dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya dengan menggunakan metode yang mendukung dalam pembelajaran agar tujuan dapat dicapai secara optimal.

B. Penelitian yang Relevan

Beberapa penelitian yang relevan dengan judul proposal penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian oleh Titik Kustantiningsih (1996) tentang “ Efektivitas Metode Permainan Identifikasi terhadap Motivasi Belajar Membaca Permulaan bagi Anak Tunagrahita Mampudidik di SLB C Negeri I Yogyakarta Tahun 1995/1996” Penelitian ini mempunyai dua variabel dan mempunyai tujuan penelitian terhadap motivasi belajar membaca permulaan. Pelaksanaan dilakukan pada anak tunagrahita dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi dan wawancara dan analisis datanya menggunakan T-test. Kesimpulan menunjukkan bahwa metode permainan identifikasi lebih efektif dibandingkan dengan metode ejaan dalam meningkatkan motivasi

belajar membaca permulaan pada anak tunagrahita. Hal ini dibuktikan dengan mean kelompok eksperimen 9,053 lebih besar dari mean kelompok kontrol. Dengan demikian penggunaan metode permainan identifikasi lebih baik dibandingkan metode ejaan dalam meningkatkan motivasi belajar membaca permulaan kelas D2 di sekolah.

2. Penelitian oleh Yuniar Susanti (1998) tentang “Metode Bermain Peran untuk Mereduksi Reaksi Emosional Anak Tunagrahita Mampulatih di Sekolah Luar Biasa PGRI Minggir Sleman Yogyakarta “ Penelitian ini mempunyai dua variabel dan mempunyai tujuan penelitian yaitu untuk mereduksi reaksi emosional anak tunagrahita mampulatih. Adapun jenis penelitiannya deskriptif dan hipotesisnya deskriptif. Pelaksanaan di lakukan pada anak tunagrahita di Sekolah Luar Biasa PGRI Minggir Sleman Yogyakarta, dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi dan wawancara, analisis datanya menggunakan deskriptif kualitatif. Kesimpulannya metode bermain peran efektif untuk mereduksi reaksi emosional anak tunagrahita mampulatih yang ditunjukkan dengan semakin berkurangnya perilaku murid mengganggu aktivitas belajar didalam kelas karena siswa mogok belajar atau mengganggu teman sekelas. Hal ini menyebabkan proses belajar mengajar didalam kelas menjadi lebih baik.
3. Penelitian oleh Iman Yuwono (1998) tentang “Penggunaan Metode Role Playing untuk Meningkatkan Aktivitas Pembelajaran Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan pada Siswa Tunanetra “Penelitian ini mempunyai dua

variabel dan mempunyai tujuan penelitian yaitu mengetahui penggunaan metode role playing untuk meningkatkan aktivitas pembelajaran. Adapun jenis penelitiannya Quasi Eksperimen. Pelaksanaan di lakukan pada siswa SLB dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, analisis datanya menggunakan T-tes. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan metode role playing efektif dari pada pola pembelajaran konvensional untuk meningkatkan aktivitas pembelajaran pendidikan pancasila dan kewarganegaraan pada siswa tunanetra.

4. Penelitian oleh Danang Yudianto Wijaya (1999) tentang “ Efektivitas Metode Discovery Terhadap pembelajaran IPA pada Siswa Berbakat Akademik kelas V SD Ungaran I Yogyakarta Tahun Pelajaran 1998/1999” Penelitian ini mempunyai dua variabel dan mempunyai tujuan penelitian yaitu mengetahui efektivitas metode discovery terhadap pembelajaran IPA. Adapun jenis penelitiannya Quasi Eksperimen. Pelaksanaan di lakukan pada siswa kelas V SD Ungaran I Yogyakarta dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi dan tes, analisis datanya menggunakan T-tes. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata kelompok eksperimen sebesar 18, sedangkan skor rata-rata kelompok kontrol sebesar 14,25. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembelajaran IPA yang menggunakan metode discovery lebih efektif secara signifikan daripada yang menggunakan konvensional pada siswa berbakat akademik kelas V SD Ungaran Yogyakarta.

5. Penelitian oleh Susi Meriesta (2002) tentang “Pelaksanaan Metode Bermain Peran Dalam Pembelajaran Budi Pekerti di TK Budi Mulia Dua Yogyakarta”
 Penelitian ini mempunyai satu variabel dan mempunyai tujuan penelitian yaitu Pelaksanaan metode bermain peran dalam pembelajaran budi pekerti. Adapun jenis penelitiannya deskriptif dan hipotesisnya kualitatif. Pelaksanaan di lakukan pada siswa TK Budi Mulia Dua Yogyakarta dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan dokumentasi, observasi dan wawancara analisis datanya menggunakan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode bermain peran cukup efektif digunakan sebagai salah satu metode dalam pembelajaran. Materi pelajaran dapat lebih mudah dipahami siswa, karena siswa diajak secara langsung merasakan situasi yang ada dalam cerita.
6. Penelitian oleh Giyanti (2009) tentang “ Efektivitas Metode Diskusi Untuk Meningkatkan Kompetensi Kognitif dan Afektif pada Pembelajaran Sanitasi Higiene (GHS 01) Siswa Kelas X SMK Negeri 3 Klaten “ untuk mengetahui tingkat efektivitas penggunaan metode diskusi dan Penelitian ini mempunyai dua variabel. Pelaksanaan di lakukan pada siswa SMK N 3 Klaten Jurusan Boga dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan dokumentasi, observasi dan tes. Diketahui terdapat perbedaan rerata antara kelompok eksperimen yang diberi perlakuan dengan metode diskusi dan kelompok kontrol yang diberi perlakuan dengan konvensional dapat menunjukan bahwa rerata kelompok eksperimen lebih tinggi daripada kelompok kontrol.

7. Penelitian oleh Arianita (2009) tentang “ Efektivitas Penerapan Metode Pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw pada Mata Pelajaran Menyiapkan dan Mengolah Produk Cake di SMK IT AL-FURQON Senden Bantul Yogyakarta “Penelitian ini mempunyai satu variabel dan mempunyai tujuan penelitian yaitu mengetahui efektivitas metode pembelajaran kooperatif tipe jigsaw. Adapun jenis penelitiannya Quasi Eksperimen. Pelaksanaan di lakukan pada siswa SMK IT AL-FURQON dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi dan tes, analisis datanya menggunakan T-tes. Posisi penelitian dapat dilihat pada Tabel 4. Posisi Penelitian di bawah ini

Tabel 4. Posisi Penelitian Relevan dan Perbedaan Penelitian

Uraian \ Penelitian		Titik K. (1996)	Yuniar (1998)	Imam Y. (1998)	Danang (1999)	Susi M. (2002)	Giyanti (2009)	Arianita (2009)	Kusnindya (2011)
Tujuan Penelitian	Efektivitas Metode	√	√		√		√	√	√
	Metode pembelajaran			√	√	√	√	√	√
	Pelayanan Prima								√
	Pencapaian kompetensi								√
	Kompetensi belajar								√
	Pembelajaran			√	√	√	√	√	√
	Penggunaan Metode	√	√	√	√	√		√	√
Hipotesis	Deskriptif	√	√	√		√		√	
	Asosiatif								
	Komparatif						√		√
Variabel	Satu					√		√	
	Dua	√	√	√	√		√		√
	Lebih dari dua					√			
Jenis Penelitian	Deskriptif	√	√						
	Ex Nilai facto								
	Quasi-Eksperiment			√	√		√	√	√
	True Eksperiment								
	Asosiatif								
Tempat	SMK						√	√	√
	SD				√				
	TK					√			
	SLB	√	√	√	√	√			
Sampel	Dengan sampel			√			√	√	√
Instrumen	Angket								
	Dokumentasi					√	√		√
	Observasi	√	√	√	√	√	√	√	
	Tes				√		√	√	√
	Wawancara	√	√			√			
Analisis Data	Deskriptif					√		√	
	Kualitatif	√	√						
	T-tes	√		√	√		√		√
	Uji Hipotesis								

C. Kerangka Berfikir

Metode sosiodrama merupakan metode mengajar dengan cara mempertunjukkan kepada siswa tentang masalah-masalah hubungan sosial. Metode sosiodrama melatih siswa untuk mendramatisasikan sesuatu serta melatih keberanian, menarik perhatian siswa sehingga suasana kelas menjadi hidup, siswa dapat menghayati suatu peristiwa sehingga mudah mengambil kesimpulan berdasarkan penghayatan sendiri dan dilatih untuk menyusun pikiran yang teratur. Metode ini lebih banyak berpusat pada siswa dimana pada metode tersebut siswa dituntut untuk lebih aktif dalam proses pembelajaran.

Metode sosiodrama menuntut siswa untuk saling bekerjasama, dimana kelas dibagi menjadi 2 kelompok dimana setiap kelompok terdiri dari 5 orang siswa. Siswa memainkan masing-masing peranan sesuai dengan materi. Satu kelompok kemudian memainkan peranannya didepan kelas sesuai dengan materi yang telah ditentukan selanjutnya, setelah selesai satu kelompok lagi maju untuk memainkan peranan untuk materi yang selanjutnya, sementara siswa lain yang menonton tidak pasif, tetapi aktif mengamati dan mengajukan saran maupun kritik. Kelebihan metode sosiodrama dibanding konvensional adalah keaktifan siswa akan terlihat dengan antusiasme dan kerjasama siswa dalam satu kelompok. Sehingga adanya keaktifan siswa ini diharapkan akan meningkatkan kompetensi kognitif siswa karena siswa akan lebih bisa memahami materi dengan mempelajari secara bersama-sama daripada hanya dijelaskan oleh guru. Jadi materi yang dipelajari siswa melekat untuk periode waktu yang lebih lama.

Kelas yang tidak menggunakan metode sosiodrama, siswa menjadi kurang terlibat aktif dalam proses pembelajaran. Pengetahuan lebih banyak diperoleh lewat penjelasan guru. Pengalaman belajar diperoleh kurang tersimpan dalam ingatan/daya penalaran dan kreativitas kurang berkembang sehingga mempengaruhi kompetensi siswa. Cara pembelajaran dengan metode pembelajaran konvensional mengakibatkan siswa kurang dibantu dalam menemukan konsep yang diajarkan. Sedangkan kelas yang menggunakan metode sosiodrama adalah keaktifan siswa akan terlihat dengan antusiasme siswa untuk bekerjasama dalam satu kelompok. Adanya keaktifan siswa ini maka diharapkan akan meningkatkan kompetensi kognitif siswa karena siswa akan lebih dapat memahami materi Pelayanan Prima dengan mempelajari secara bersama-sama daripada hanya dijelaskan oleh guru. Mata diklat Pelayanan Prima akan lebih mudah dimengerti oleh siswa apabila mereka turut berperan serta selama proses pembelajaran. Sehingga kompetensi Pelayanan Prima dapat meningkat.

D. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan kajian teori di atas, maka dirumuskan suatu hipotesis. Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis akan diuji di dalam penelitian dengan pengertian bahwa uji statistik selanjutnya yang akan membenarkan atau menolaknya. Untuk menguji kebenaran penelitian ini, penyusun akan mengajukan hipotesis sebagai berikut: "Ada perbedaan

signifikan antara pencapaian kompetensi mata diklat Pelayanan Prima siswa yang menggunakan metode sosiodrama bila dibandingkan dengan metode pembelajaran konvensional”

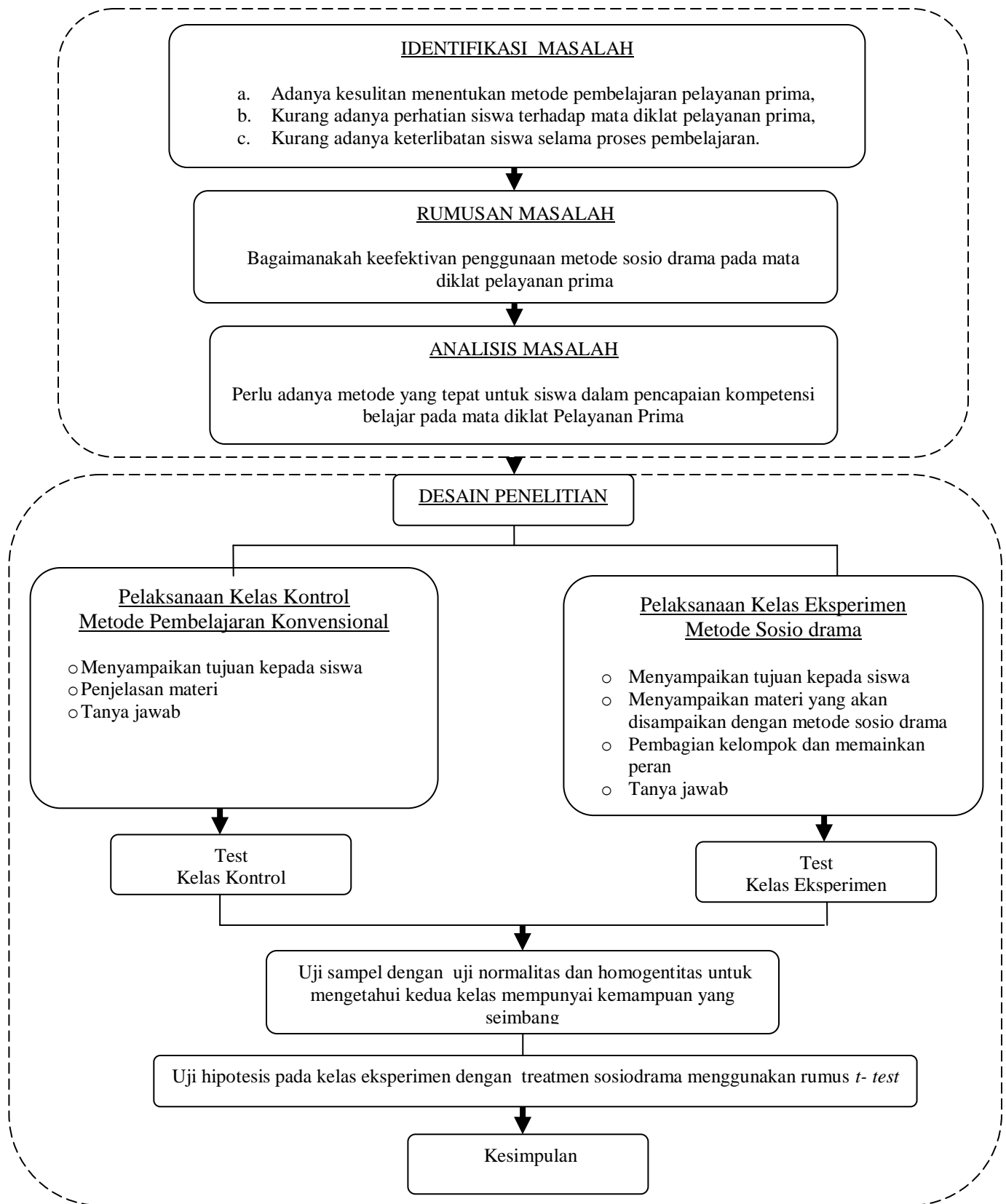
BAB III

METODE PENELITIAN

Pada Bab III ini akan dipaparkan tentang desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

A. Desain Penelitian

Dalam praktiknya penelitian eksperimen dibedakan menjadi 3 yaitu, non eksperimen, quasi eksperimen dan eksperimen murni (Sukanto: 1995). Pada penelitian ini yang digunakan adalah penelitian eksperimen semu (*Quasi Eksperimen*). Eksperimen semu adalah jenis komparasi yang membandingkan pengaruh pemberian suatu perlakuan (*Treatment*) pada suatu objek (Kelas *eksperimen*) serta melihat besar pengaruh perlakuannya, Penelitian *quasi eksperiment* merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya akibat dari “sesuatu” yang dikenakan pada subyek yang diteliti. Caranya adalah dengan membandingkan satu atau lebih kelompok pembanding yang menerima perlakuan. Desain penelitian ini menggunakan 2 kelompok dari populasi yang sama. Kelompok I diberi perlakuan dan kelompok II tanpa perlakuan. Kelompok yang diberi perlakuan disebut kelas eksperimen dan kelompok tanpa perlakuan disebut kelas kontrol. Alur penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK N 3 Klaten yaitu pada siswa Kelas X Program Keahlian Tata Busana Tahun Ajaran 2010/2011. Pemilihan tempat penelitian ini didasarkan atas pertimbangan sekolah yang memiliki fasilitas pengajaran yang memadai.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juni 2010 sampai dengan bulan Januari 2011. Jadwal penelitian ini meliputi urutan kegiatan dari observasi sampai pembuatan proposal.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian sebagai atribut dari sekelompok orang atau obyek yang mempunyai variasi satu dengan yang lainnya dalam kelompok itu (Sugiyono,1997). Terdapat dua macam variabel yaitu variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau terjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dalam penelitian ini ada dua variabel yang menjadi titik tolak perhatian,yaitu :

1. Variabel bebas yaitu metode sosiodrama. Metode sosiodrama adalah metode pembelajaran dengan mendemonstrasikan masalah-masalah sosial. Dalam penerapannya, metode sosiodrama dapat digabungkan dengan metode bermain peran, dimana siswa diikutsertakan dalam permainan peranan di dalam mendemonstrasikan masalah-masalah sosial.

2. Variabel terikat yaitu pencapaian kompetensi Pelayanan Prima.

Mata diklat pelayanan prima di SMK merupakan pelajaran yang perlu diperhatikan yang didalamnya mengajarkan siswa menuntut untuk mengembangkan kognitif untuk mencapai kompetensi yang telah ditetapkan.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi penelitian menurut Sugiyono (2006) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, sedangkan menurut Sutrisno Hadi (1986) yang dimaksud dengan populasi adalah sekelompok dimana seorang penelitian akan memperoleh hasil penelitian yang disama-ratakan atau generalisasikan. Dengan demikian populasi merupakan keseluruhan obyek/subyek penelitian dari karakteristik tertentu untuk dipelajari kemudian dijadikan sumber data. Dalam penelitian ini

populasi penelitian adalah siswa Kelas X SMK N 3 Klaten Program Keahlian Busana. Adapun jumlah siswa SMK N 3 Klaten Program Keahlian Busana dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Jumlah siswa SMK N 3 Klaten Program Keahlian Tata Busana Kelas X Tahun Ajaran 2010/2011

No	Kelas	Jumlah Siswa
1.	Busana 1	36
2.	Busana 2	36
3.	Busana 3	36
	Jumlah	108

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan sebagian / wakil dari populasi yang diteliti (Suharsimi Arikunto, 2006). Pengambilan sampel melalui teknik *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak (Sugiyono, 2007: 64). Penentuan secara acak dilakukan dengan maksud agar setiap kelas mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel dalam penelitian, yang dirandom di sini adalah kelasnya. Adapun tekniknya dengan mengundi gulungan kertas sejumlah kelas X busana yang ada di SMK N 3 Klaten yang didalamnya tertulis nomer kelas, dan dikocok, sehingga didapatkan 2 kelas yang dijadikan sampel yaitu kelas X busana 1 untuk kelas kontrol dengan jumlah siswa 36 dan X busana 2 untuk kelas eksperimen dengan jumlah 36 siswa.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Tes

Tes adalah teknik penilaian yang bisa digunakan untuk mengukur kemampuan siswa dalam pencapaian suatu kompetensi tertentu. Menurut Suharsimi Arikunto (1996 : 26) mengemukakan tes adalah serentetan pertanyaan, latihan, atau alat lain yang diperlukan untuk mengukur ketrampilan, pengetahuan, intelengensi, kemampuan atau bakat yang dimiliki individu atau kelompok. Dalam penelitian ini data tes untuk mengetahui kemampuan setelah mendapat perlakuan untuk kelompok eksperimen dan kontrol.

Tes mata diklat Pelayanan Prima dengan kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal, dilakukan pada kelompok eksperimen dan kelompok kontrol dengan jumlah soal yang sama. Dalam perlakuan kelompok kontrol juga mendapatkan materi yang sama dengan bahasan yang sama dan diajar oleh guru yang sama pula. Pada umumnya terdapat dua macam instrumen, yaitu instrumen yang bentuknya tes untuk mengukur prestasi belajar dan instrumen nontes untuk mengukur sikap. Tes pada umumnya digunakan untuk menilai dan mengukur hasil belajar siswa, terutama hasil belajar kognitif berkenaan dengan penguasaan bahan pengajaran.

Ada dua jenis tes yaitu tes uraian dan tes objektif, tes uraian terdiri dari uraian bebas, uraian terbatas, dan uraian berstruktur. Sedangkan tes obyektif

terdiri dari bentuk pilihan benar salah, pilihan berganda, menjodohkan, dan isian pendek atau melengkapi. Dalam penelitian ini digunakan tes uraian terbatas karena diarahkan pada hal-hal tertentu dan kriteria jawaban lebih mudah ditentukan atau ada pembatasan indikator sedangkan untuk tes obyektif digunakan pilihan berganda karena jawaban siswa dapat dinilai dengan mudah. Dalam penyusunan soal ini juga harus diperhatikan tingkat kognitifnya ada 6 yaitu C1 (pengetahuan), C2 (pemahaman), C3 (aplikasi), C4 (analisis), C5 (sintesis), C6 (evaluasi) (Nana Sudjana, 1989: 51-52). Selanjutnya menurut Djemari Mardapi (2008: 61) dari perhitungan skor soal tes uraian dan pilihan ganda tersebut diatas kemudian dikategorikan dalam kriteria KKM di SMK N 3 Klaten yaitu minimal mencapai nilai 7.0.

2. Dokumentasi

Suharsimi Arikunto (1998) mengemukakan bahwa dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan data untuk memperoleh informasi data sekunder berupa data atau tentang kegiatan pelaksanaan sistem pembelajaran. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan dokumen berupa silabus, rencana pembelajaran dan gambaran kegiatan di SMK N 3 Klaten untuk selanjutnya diolah untuk membuat kisi-kisi instrumen sesuai dengan materi pelajaran Pelayanan Prima.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2006) instrumen penelitian dapat juga diartikan sebagai alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen ini disusun berdasarkan kisi-kisi instrumen masing-masing variabel. Adapun sumber bahan yang dipakai dalam mengajarkan materi mata diklat Pelayanan Prima dalam penelitian ini diambil dari modul bekerja sama dengan kolega dan pelanggan karangan Suyetty (2004) yang telah dibahas dalam kajian teori sub bab 4. Pada penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, data yang dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik diskriptif.

Untuk membuat kisi-kisi instrumen harus berdasarkan kajian pustaka yang mendukung penelitian yang selanjutnya menjadi bahan yang akan dituangkan dalam bentuk tes. Kisi-kisi materi pelayanan prima memberikan bantuan kepada pelanggan secara eksternal dan internal dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Kisi- kisi Instrumen Pelayanan Prima Memberikan Bantuan untuk Pelanggan internal dan eksternal SMK N 3 Klaten

Materi pokok Bahasan	Indikator	Taraf kompetensi kognitif						Jumlah Soal
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	
Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	1. Pengertian konsep pelayanan prima	1,2,3						3
	2. Membedakan konsep harapan pelanggan		4,5,6					3
	3. Menunjukkan konsep Pelayanan Prima			7,8,9,10				4
	4. Mengidentifikasi Konsep pelayanan Prima				11,12,13,14,15			5
	5. Mengkategorikan konsep pelayanan prima					1*,2*,3*		3
	6. Menyimpulkan konsep pelayanan prima						4*,5*	2

Keterangan :

* : soal dalam bentuk uraian

Kisi-kisi instrumen tersebut juga digunakan sebagai pokok bahasan untuk materi pembuatan naskah untuk sosiodrama. Instrumen yang berupa naskah sosiodrama disusun oleh peneliti sebagai pemberian perlakuan pada kelompok eksperimen.

G. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini adalah:

2. Peneliti melakukan observasi guna mengetahui kondisi di SMK N 3 Klaten mengenai mata diklat Pelayanan Prima, kemudian dilanjutkan mengidentifikasi lalu menganalisis masalah di sekolah tersebut.
3. Menetapkan metode pembelajaran yang cocok untuk pembelajaran Pelayanan Prima yaitu metode sosiodrama.
4. Peneliti melihat pengembangan silabus untuk materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.
5. Peneliti menyiapkan rencana pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku
 - Silabus
 - Rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP)
 - Lembar penilaian
 - Media : hand out siswa
6. Perangkat pembelajaran dengan metode sosiodrama pada pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan eksternal dan internal di evaluasi oleh para ahli, yaitu ahli evaluasi, ahli materi dan guru yang bersangkutan.
7. Menerapkan pembelajaran dengan metode sosiodrama pada pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan eksternal dan internal di SMK N 3 Klaten.

8. Peneliti bersama guru pengampu Mata Diklat Pelayanan Prima masuk ke kelas X Busana 1 untuk memberikan penjelasan terlebih dahulu mengenai rencana penelitian yang akan dilaksanakan, kemudian menjelaskan secara singkat tentang pelaksanaan pembelajaran dengan metode sosiodrama.
9. Pada pelaksanaan pembelajaran kelas dibagi menjadi 2 kelompok dimana setiap kelompok terdiri dari 5 orang siswa. Dimana siswa memainkan masing-masing peranan sesuai dengan materi. Satu kelompok kemudian memainkan peranannya didepan kelas sesuai dengan materi yang telah ditentukan selanjutnya setelah selesai, satu kelompok lagi maju untuk memainkan peranan untuk materi yang selanjutnya, sementara siswa lain menjadi *audience*.
10. Guru dan siswa menyimpulkan akhir sosiodrama. Kemudian guru memberi evaluasi untuk mengetahui seberapa besar kemampuan akhir setelah diberikan perlakuan jika dibanding dengan sebelum adanya perlakuan.
11. Siswa mengerjakan lembar tugas secara individu. Pada tahap ini setiap siswa tidak diperkenankan mengerjakan tugas secara kelompok tetapi dikerjakan secara individu. Lembar tugasnya adalah siswa mengerjakan tes tertulis yang sudah disiapkan.
12. Guru mengulang kembali materi yang telah diajarkan dan membuat kesimpulan kemudian masing-masing siswa mengumpulkan tugas yang telah diberikan oleh guru.

Waktu penelitian ini adalah bulan Januari yaitu mulai tanggal 12 Januari 2011 sampai tanggal 13 Januari 2011. Pelaksanaan penelitian ini direncanakan dalam kurun waktu satu minggu dengan rincian dalam satu minggu terdapat dua kali pertemuan , satu kali dikelas kontrol dan satu kali dikelas eksperimen.

H. Validitas dan Realibilitas Instrumen

1. Validitas

Instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008). Menurut Sudjana (1990) validitas berkenaan dengan alat penilaian terhadap konsep yang dinilai sehingga benar-benar menilai apa yang akan dinilai.

Menurut Karlinger (1990) dalam pengujian instrumen menggunakan validitas isi adalah merupakan sebetuk penilaian atau keputusan seseorang bersama-sama pihak lain yang memberikan penilaian dan pertimbangan dalam menentukan representatif butir-butir alat tersebut. Untuk menguji validitas isi dapat digunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*). Dalam hal ini para ahli mengamati secara cermat semua item dalam tes yang hendak divalidasi (Sukardi, 2003 : 123).

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi. Validitas isi merupakan derajat dimana sebuah tes mengukur cakupan substansi yang ingin diukur (Sukardi, 2003 : 123). Instrumen yang harus

mempunyai validitas isi adalah instrumen yang berbentuk tes yang sering digunakan untuk mengukur prestasi belajar dan mengukur efektivitas pelaksanaan program dan tujuan. Dalam penelitian ini mengukur alat penilaian yang berupa lembar tes untuk mengukur peningkatan kompetensi kognitif siswa pada mata diklat Pelayanan Prima.

Pengujian validitas isi dapat dilakukan dengan membandingkan isi instrumen dengan materi pembelajaran. Secara teknik pengujian validitas isi dapat dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrumen, dalam kisi-kisi tersebut terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolok ukur dan no butir (item) pertanyaan yang telah dijabarkan dari indikator. Dengan kisi-kisi instrumen itu maka pengujian validitas dapat dilakukan dengan mudah dan sistematis. Penelitian ini dilakukan dengan mengkonsultasikan kepada dosen pembimbing tentang instrument yang telah disusun dan meminta pertimbangan dari 3 *judgment experts* untuk diperiksa dan dievaluasi secara sistematis apakah butir-butir tersebut telah mewakili apa yang hendak diukur. *Judgment experts* instrumen dalam penelitian ini adalah ahli evaluasi, ahli materi dan guru mata pelajaran di SMK N 3 Klaten.

Pada setiap instrument tes terdapat butir-butir pertanyaan, untuk menguji validitas butir-butir instrument lebih lanjut, maka setelah pengujian dari ahli selesai maka diteruskan uji coba instrumen. Instrumen yang telah disetujui para ahli kemudian diujicobakan pada sampel dari mana populasi itu diambil.

Jumlah anggota yang digunakan adalah 30 orang. Untuk mengukur validitas tes uraian dalam penelitian ini digunakan rumus *product moment*.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \left(\sum x \right) \left(\sum y \right)}{\sqrt{N \sum x^2 - \left(\sum x \right)^2} \sqrt{N \sum y^2 - \left(\sum y \right)^2}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

r_{xy} =Koefisien korelasi antara variabel x dan y

N =Jumlah subyek

$\sum xy$ =Jumlah kali x dan y

$\sum y$ =Jumlah skor y (skor total)

$\sum x^2$ = Jumlah x kuadrat

$\sum y^2$ = Jumlah y kuadrat

Untuk validitas soal pilihan ganda menggunakan rumus Point Biserial

Correlation :

$$r_{pbis} = \frac{M_p - M_t}{S_t} \sqrt{\frac{p}{q}} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

r_{pbis} = Koefisien korelasi point biserial

M_p = Mean skor dari subjek-subjek yang menjawab betul item yang dicari korelasinya dengan tes

M_t = Mean skor total (skor rata-rata dari seluruh pengikut tes)

S_t = Standar deviasi skor total

P = Proporsi subjek yang menjawab betul item tersebut

$q = 1 - p$

(Suharsimi Arikunto, 2006 :283-284)

Hasil uji validitas instrumen pilihan ganda setelah dilakukan perhitungan dari total item 15 soal tes pilihan ganda diketahui ada 15 item valid sedangkan untuk soal uraian setelah dilakukan penghitungan dengan penghitungan total 5 soal tes uraian diketahui 5 item uraian valid. Penelitian ini juga dilakukan dengan mengkonsultasikan kepada dosen pembimbing tentang instrumen yang telah disusun dan meminta pertimbangan dari para ahli (*judgment experts*) untuk diperiksa dan dievaluasi secara sistematis apakah butir-butir tersebut telah mewakili apa yang hendak diukur dan diketahui bahwa instrumen tersebut sudah sesuai. Dengan demikian jika dilihat dari penghitungan butir soal dan dari pertimbangan para ahli instrumen tersebut menyatakan valid maka instrument tes tersebut dapat digunakan untuk pengambilan data.

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi Arikunto, 2006: 178). Sedangkan menurut Sugiyono (2003: 348) suatu instrumen yang reliabilitas berarti instrumen yang bila digunakan

beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Suharsimi Arikunto (2006: 178) merumuskan, “ Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik” .Adapun teknik mencari reliabilitas untuk bentuk soal uraian yang digunakan adalah dengan rumus koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach*:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right\} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = mean kuadrat antara subyek

$\sum \sigma b^2$ = mean kuadrat kesalahan

$\sigma^2 t$ = varians total

(Suharsimi Arikunto, 2006:196)

Rumus reliabilitas untuk soal pilihan ganda menggunakan KR-20:

$$r - KR20 = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{Vartot - \sum p.q}{Vartot} \right] \dots\dots\dots (4)$$

Keterangan :

$r - KR. 20$: Reliabilitas instrumen.

k : Banyaknya butir pertanyaan.

$Vartot$: Varians total.

p : Proporsi subyek yang menjawab benar pada sesuatu butir
(proporsi subjek yang mendapat skor 1).

p : Banyaknya subjek yang skornya 1
 N

q : Proporsi subjek yang mendapat skor 0
($q = 1 - p$)

(Suharsimi Arikunto, 2006:188)

Selanjutnya dari perhitungan tersebut diatas diinterpretasikan dalam tabel 7 interpretasi nilai r sebagai berikut :

Tabel 7. Interpretasi Nilai R

No	Besarnya nilai r	Interpretasi
1.	0,00 – 0,199	Sangat rendah
2.	0,20 – 0,399	Rendah
3.	0,40 – 0,559	Sedang
4.	0,60 – 0,799	Tinggi
5.	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Kriteria pengujian instrumen dikatakan handal apabila r hitung lebih besar daripada r tabel pada taraf signifikansi 5%. Uji validitas dan reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS *for windows*. Untuk menguji reliabilitas dari tes Pelayanan Prima yang sudah valid menggunakan rumus K-R 20 untuk soal pilihan ganda dan Alfa Cronbach untuk soal uraian, hal ini dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Rangkuman Reliabilitas

No	Bentuk Instrumen	Koefisien Alpha	SEM	Keterangan
1	Pilihan ganda	0.732	1.644	Reliabel
2	Esai	0.612	0.251	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas menggunakan iteman version 3.00 menunjukkan nilai Alpha sebesar 0.732 untuk tes pilihan ganda dan 0.612 untuk tes esai. Hal ini jika dilihat dari tabel interpretasi menurut Suharsimi Arikunto (2006: 188) berarti terdapat pada rentang nilai 0,60-0,799 yang berarti instrumen tes tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi sehingga instrument tersebut dapat digunakan untuk pengambilan data.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dimaksudkan untuk mencari jawaban atas pertanyaan penelitian atau tentang permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Menurut Bogdan yang dikutip oleh Sugiyono (2004), analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil angket, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif kuantitatif yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan, karena datanya kuantitatif, maka teknik analisis datanya menggunakan metode statistik inferensial.

1. Uji Prasyarat Analisis Data

Sebelum melakukan uji t terlebih dahulu dilakukan pengkajian asumsi, pengkajian asumsi meliputi uji normalitas, dan uji homogenitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui data penelitian yang sudah didapatkan berdistribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan dari hasil tes kemampuan kedua kelas yaitu kelas eksperimen dan kelas kontrol. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Kolomogorov-Smirnov Z*, karena merupakan salah satu cara untuk menghitung kenormalan data untuk data interval yang dapat diketahui dengan penghitungan SPS 2005.

Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dibaris signifikansinya, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 pada ($P > 0,05$), maka berdistribusi normal, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 pada ($P < 0,05$), maka berdistribusi tidak normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Kolomogorov-Smirnov* dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = 1,36 \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}} \dots\dots\dots (5)$$

Dimana:

KD = harga K-Smirnov yang dicari

n_1 = jumlah sampel yang diperoleh

n_2 = jumlah sampel yang diharapkan

(Sugiyono, 2007: 389)

Tabel 9. Rangkuman Hasil Uji Normalitas

No	Sumber	P-value	Posisi	Keterangan
1	Nilai kelas Eksperimen	0.537	$P\text{-value} > 0.05$	Normal
2	Nilai kelas Kontrol	0.355	$P\text{-value} > 0.05$	Normal

Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai taraf signifikansi hitung lebih besar dari pada nilai taraf signifikansi = 0,05 ($P > 0,05$). Hasil uji normalitas variabel penelitian dapat diketahui bahwa semua variabel penelitian pada nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 pada ($P > 0,05$), maka data berdistribusi normal, dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian berdistribusi normal dan selanjutnya dapat digunakan untuk uji hipotesis.

b. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas digunakan untuk mengetahui homogenitas antara dua kelompok atau lebih. Uji homogenitas dengan menggunakan uji-f hal ini dilakukan karena merupakan salah satu cara untuk menguji homogenitas data yang dapat diketahui dengan penghitungan SPS 2005. Uji homogenitas

dikenakan pada data hasil tes dari kelas eksperimen dan kelas kontrol.

Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{\text{varian terbesar}}{\text{varian terkecil}} \dots\dots\dots (6)$$

(Sugiyono, 2007: 140)

Dengan bantuan SPS 2005 menghasilkan nilai F yang dapat menunjukkan variansi tersebut homogen atau tidak. Syarat agar variansi bersifat homogen apabila nilai F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} dan nilai taraf signifikansi hitung lebih besar dari pada nilai taraf signifikansi = 0,05.

Tabel 10. Rangkuman hasil uji homogenitas

Sumber	Db	Harga F		P -value	Keterangan
		Hitung	Tabel 5%		
Nilai kelas Eksperimen dan Kontrol	1; 66	0.768	3.99	0.384	Homogen

Syarat agar variansi bersifat homogen apabila nilai ($F_{hit} < F_{tab}$) dan nilai taraf signifikansi hitung lebih besar dari pada nilai taraf signifikansi = 0,05 ($P_{value} > 0,05$) Hasil perhitungan uji homogenitas kelas eksperimen dan kelas kontrol kelompok Nilai tes diketahui nilai F_{hitung} sebesar 0,768 dengan P sebesar 0,384 lebih besar dari nilai signifikansi 5% ($0,384 > 0,05$). Nilai F tersebut dikonsultasikan dengan nilai F_{tabel} . Nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi = 0,05 dan db sebesar 1:66 adalah sebesar 3,99. Oleh karena

F_{hitung} lebih kecil dari pada F_{tabel} ($F_{hit} : 0,768 < F_{tab} : 3,99$) maka data nilai kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan eksternal dan internal tersebut mempunyai variansi yang homogen, maka dapat selanjutnya digunakan untuk uji hipotesis.

2. Penetapan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif kuantitatif yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan, karena datanya kuantitatif, maka teknik analisis datanya menggunakan metode statistik, untuk menguji signifikansi komparasi data dua sampel karena datanya berupa interval maka digunakan t-tes dua sampel. Karena data dalam penelitian ini berupa data interval maka digunakan statistik inferensial yaitu teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Pada statistik inferensial ini meliputi statistik parametris dan non parametris. Dalam penelitian ini karena datanya berupa interval digunakan statistik parametris yang digunakan untuk menguji ukuran populasi melalui data sampel sehingga analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dapat dihitung dengan menggunakan uji t.

$$t = \frac{x_1 - x_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \dots\dots\dots (7)$$

Keterangan:

X_1, X_2 : nilai rata-rata hasil kelompok

n_1 : jumlah kasus dalam kelompok 1

n_2 : jumlah kasus dalam kelompok 2

X_1^2 : jumlah skor yang dikuadratkan dalam kelompok 1

X_2^2 : jumlah skor yang dikuadratkan dalam kelompok 2

(Sugiyono, 2007: 138)

Tabel 11. Rangkuman Hasil Uji t (Uji Hipotesis)

Sumber	Kelompok	Rerta	db	Harga t		P-value	Keterangan
				Hitung	Tabel 5%		
Nilai	Eksperimen Kontrol	75.97 69.25	66	3.401	1.99	0.001	Beda

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa besarnya t_{hitung} sebesar 3,401 dengan nilai taraf signifikansi sebesar 0,001. Kemudian nilai t_{hitung} tersebut dikonsultasikan dengan nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi = 0,05 dengan db 66, diperoleh t_{tabel} 1,99. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini (Ha) adalah ada perbedaan signifikan antara pencapaian kompetensi mata diklat Pelayanan Prima siswa yang menggunakan metode sosiodrama bila dibandingkan dengan konvensional. Hipotesis (Ho) adalah tidak ada perbedaan yang signifikan antara pencapaian kompetensi mata diklat Pelayanan Prima siswa yang menggunakan metode sosiodrama bila dibandingkan dengan

konvensional. Karena t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($t_{hitung} 3,401 > t_{tabel} 1,99$) dan nilai taraf signifikansi lebih kecil dari 5% ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Dengan demikian hasil uji-t tersebut menunjukkan terdapat keefektivan metode sosiodrama pada pencapaian kompetensi Pelayanan Prima pada kelas eksperimen yang menggunakan metode sosiodrama di SMK N 3 Klaten.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektifitas metode sosiodrama pada kelas kontrol dan kelas eksperimen SMK N 3 Klaten. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian yang berupa tes pada mata diklat Pelayanan Prima.

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian quasi eksperimen dengan menggunakan tes sebagai instrumen penelitian. Penelitian ini dilakukan pada siswa kelas X SMK N 3 Klaten pada Mata Diklat Pelayanan Prima dengan kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan eksternal dan internal. Sasaran pada penelitian ini adalah dua kelas pada kelas X SMK N 3 Klaten yaitu Kelas Busana 1 sebagai kelas kontrol dan kelas X busana 2 sebagai kelas eksperimen. Kelompok eksperimen menggunakan pembelajaran dengan metode sosiodrama dan kelompok kontrol dengan menggunakan metode pembelajaran yang sudah biasa digunakan dalam proses pembelajaran di SMK N 3 Klaten yaitu metode pembelajaran konvensional.

1. Deskripsi Pencapaian Kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada Kelas Kontrol yang Menggunakan Metode Pembelajaran Konvensional di SMK N 3 Klaten

Kelas kontrol merupakan kelas yang dalam pembelajarannya menggunakan konvensional atau kelas yang tidak diberi perlakuan penerapan metode sosiodrama. Subjek pada kelas kontrol sebanyak 34 siswa pada kelas X busana 1.

Pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada kelas X di SMK N 3 Klaten adalah keberhasilan mencapai kriteria keberhasilan pencapaian kompetensi menurut Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) yang telah ditetapkan dilihat dari ketercapaian ketuntasan belajar siswa pada setiap mata pelajaran yang ditempuh. Pencapaian nilai kompetensi pada Mata Diklat Pelayanan Prima yaitu minimal 7.0, sehingga dengan keberhasilan sekolah dalam mencapai nilai yang ditetapkan oleh BSNP tersebut, maka dapat dikatakan baik dalam melaksanakan proses pembelajaran Pelayanan Prima.

Berdasarkan hasil nilai kompetensi kelas kontrol diperoleh nilai tertinggi sebesar 8,5 dan skor terendah sebesar 5,1. Distribusi frekuensi kategorisasi nilai kelas kontrol dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 12. Distribusi frekuensi kategorisasi kompetensi kelas kontrol

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tuntas	13	38%
2	Belum Tuntas	21	62 %
Jumlah		34	100 %

Berdasarkan Tabel 12 dapat dinyatakan bahwa nilai kompetensi siswa pada kelas kontrol atau kelas yang tidak diberi perlakuan sebagian besar terdapat pada kategori belum tuntas sebanyak 21 siswa (62%) dan nilai kompetensi siswa dalam kategori tuntas sebanyak 13 siswa (38%).

2. Deskripsi Pencapaian Kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada Kelas Eksperimen yang Menggunakan Metode Sociodrama di SMK N 3 Klaten

Kelas eksperimen merupakan kelas yang diberi perlakuan penerapan metode pembelajaran sociodrama. Subjek pada kelas eksperimen sebanyak 36 siswa pada kelas X busana 2. Pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada kelas X di SMK Negeri 3 Klaten adalah keberhasilan mencapai kriteria keberhasilan pencapaian kompetensi menurut Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) yang telah ditetapkan dilihat dari ketercapaian ketuntasan belajar siswa pada setiap mata pelajaran

yang ditempuh. Pencapaian nilai kompetensi materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal yaitu minimal 7.0, sehingga dengan keberhasilan sekolah dalam mencapai nilai yang ditetapkan oleh BSNP tersebut, maka dapat dikatakan baik dalam melaksanakan proses pembelajaran memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

Berdasarkan hasil nilai kompetensi kelas eksperimen diperoleh nilai tertinggi sebesar 9,0 dan skor terendah sebesar 6,5. Distribusi frekuensi kategorisasi nilai kelas eksperimen dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 13. Distribusi frekuensi kategorisasi kompetensi kelas eksperimen

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tuntas	27	75 %
2	Belum Tuntas	9	25 %
Jumlah		36	100 %

Berdasarkan Tabel 13 dapat dinyatakan bahwa nilai kompetensi siswa pada kelas eksperimen atau kelas yang diberi perlakuan metode sosiodrama sebagian besar terdapat pada kategori tuntas sebanyak 27 siswa (75 %) dan nilai kompetensi siswa dalam kategori belum tuntas sebanyak 9 siswa (25 %). Jadi dapat disimpulkan nilai kompetensi pada kelas eksperimen yang diberi perlakuan metode sosiodrama sudah mencapai ketuntasan.

3. Deskripsi Efektivitas Metode Sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi pada Mata Diklat Pelayanan Prima

Telah dikemukakan bahwa pada penelitian ini ada hipotesis yang harus diuji kebenarannya, dengan demikian perlu untuk menguji hipotesis ini digunakan teknik analisis uji t (t-test), digunakan untuk mengetahui efektivitas metode sosiodrama dalam pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada kelas X busana di SMK N 3 Klaten. Penghitungan uji-t menggunakan bantuan SPSS *for windows*.

Setelah dilakukan uji normalitas dan homogenitas yang merupakan prasyarat analisis, maka selanjutnya dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis digunakan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah *independent t-test* dengan sebuah syarat data signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai taraf signifikansi lebih kecil dari 5%. Data yang akan diuji kebenarannya adalah keefektivan metode sosiodrama untuk meningkatkan kompetensi mata diklat Pelayanan Prima pada siswa kelas X di SMK N 3 Klaten yang dalam pembelajarannya menggunakan metode sosiodrama dan menggunakan pembelajaran dengan konvensional. Dibawah ini adalah tabel rangkuman hasil uji *independent t-test* pada kelompok eksperimen dan kontrol:

Tabel 14. Rangkuman Hasil Uji t (Uji Hipotesis)

Sumber	Kelompok	Rerta	db	Harga t		P-value	Keterangan
				Hitung	Tabel 5%		
Nilai	Eksperimen Kontrol	75.97 69.25	66	3.401	1.99	0.001	Beda

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa besarnya t_{hitung} sebesar 3,401 dengan nilai taraf signifikansi sebesar 0,001. Kemudian nilai t_{hitung} tersebut dikonsultasikan dengan nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi = 0,05 dengan db 66, diperoleh t_{tabel} 1,99. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini (Ha) adalah ada perbedaan signifikan antara pencapaian kompetensi mata diklat Pelayanan Prima siswa yang menggunakan metode sosiodrama bila dibandingkan dengan metode pembelajaran konvensional. Hipotesis (Ho) adalah tidak ada perbedaan yang signifikan antara pencapaian kompetensi mata diklat Pelayanan Prima siswa yang menggunakan metode sosiodrama bila dibandingkan dengan konvensional. Karena t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} (t_{hitung} 3,401 > t_{tabel} 1,99) dan nilai taraf signifikansi lebih kecil dari 5% (0,001 < 0,05) maka Ho ditolak. Dengan demikian hasil uji-t tersebut menunjukkan terdapat keefektivan metode sosiodrama pada pencapaian kompetensi Pelayanan Prima pada kelas eksperimen yang menggunakan metode sosiodrama di SMK N 3 Klaten.

B. Pembahasan

1. Pencapaian Kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada Kelas Kontrol yang Menggunakan Metode pembelajaran Konvensional di SMK N 3 Klaten

Metode pembelajaran konvensional adalah cara mengajar atau penyajian materi melalui mengungkapkan, penerangan lisan oleh guru kepada siswa. Pencapaian kompetensi Pelayanan Prima di SMK N 3 Klaten. Menurut Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) kriteria untuk kompetensi dikatakan baik yaitu apabila adanya keberhasilan mencapai kriteria tertentu yaitu adanya ketercapaian ketuntasan belajar siswa pada setiap mata diklat yang telah ditempuhnya yang ditunjukkan oleh lebih 75% siswa telah mencapai ketuntasan belajar pada setiap mata diklat yang ditempuh. Adanya prestasi belajar siswa yang ditunjukkan oleh lebih dari 75% siswa yang meningkat hasil belajarnya. Adanya ketercapaian standar kompetensi keahlian oleh siswa dari program produktif kejuruan yaitu minimal mencapai nilai 7,0 yang dicapai oleh lebih dari 75% siswa.

Berdasarkan nilai kriteria standar BSNP kompetensi keberhasilan memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal siswa SMK N 3 Klaten untuk kelas kontrol, ketuntasan kompetensi siswa yaitu sebesar 13 orang (38%) masih dibawah standar ketuntasan yaitu nilai kompetensi kurang dari 7.0. Kelas kontrol lebih banyak tingkat persentase ketidak tuntasan karena di kelas kontrol menggunakan pembelajaran konvensional yaitu

dengan metode ceramah. Pembelajaran dengan konvensional ini kurang memberikan hasil yang maksimal, siswa merasa jenuh, motivasi siswa menjadi rendah dan nilai yang diperoleh kurang maksimal.

Metode pembelajaran konvensional seperti ceramah merupakan metode yang mengharuskan guru menyampaikan materi secara mendetail dengan kata-kata, dimana dituntut untuk lebih aktif disini adalah gurunya. Siswa hanya duduk, diam, mendengarkan dan mencatat apa yang telah disampaikan oleh gurunya, sehingga mereka cenderung pasif. Penerapan metode tersebut menyebabkan siswa menjadi obyek pembelajaran bukan sebagai subyek pembelajaran. Hal ini menyebabkan pengintegrasian pendidikan terutama dalam Mata Diklat Pelayanan Prima dengan kompetensi dasar memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal tidak dapat dimaksimalkan karena kebanyakan siswa hanya duduk diam dan mendengar tanpa berinteraksi dengan sesama teman maupun guru.

2. Pencapaian Kompetensi Mata Diklat Pelayanan Prima pada Kelas Eksperimen yang Menggunakan Metode Sosiodrama di SMK N 3 Klaten

Keberhasilan suatu program pendidikan selalu dilihat dari pencapaian yang diperoleh dibandingkan dengan suatu kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, dan di dalam program pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Salah satu usaha meningkatkan kompetensi pada mata diklat Pelayanan Prima adalah dengan menerapkan metode sosiodrama. Dimana pada metode tersebut siswa dituntut untuk lebih aktif dalam proses pembelajaran, karena pada metode tersebut lebih banyak berpusat pada siswa. Menurut Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) kriteria untuk kompetensi dikatakan baik yaitu apabila adanya keberhasilan mencapai kriteria tertentu yaitu adanya ketercapaian ketuntasan belajar siswa pada setiap mata diklat yang telah ditempuhnya yang ditunjukkan oleh lebih 75% siswa telah mencapai ketuntasan belajar pada setiap mata diklat yang ditempuh. Adanya ketercapaian standar kompetensi keahlian oleh siswa dari program produktif kejuruan yaitu minimal mencapai nilai 7,0 yang dicapai oleh lebih dari 75% siswa.

Berdasarkan nilai kriteria standar BSNP kompetensi di SMK N 3 Klaten untuk kelas eksperimen sudah dikatakan 75% dinyatakan tuntas yaitu mencapai nilai 7,0 pada kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dengan menggunakan metode sosiodrama.

Metode sosiodrama merupakan metode yang melibatkan siswa untuk aktif dalam pembelajaran, siswa tidak lagi hanya mendengarkan guru dalam ceramah saja sehingga siswa menjadi pasif, tapi lebih dari itu siswa dituntut untuk mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya dan diharapkan dapat merangsang siswa untuk belajar dengan baik dan memungkinkan semua siswa SMK N 3 Klaten untuk lebih bisa menerima dan mengaplikasikan materi Pelayanan Prima.

3. Efektivitas Metode Sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi pada Mata Diklat Pelayanan Prima

Salah satu usaha meningkatkan kompetensi pada mata diklat Pelayanan Prima adalah dengan menerapkan metode sosiodrama. Dimana pada metode tersebut siswa dituntut untuk lebih aktif dalam proses pembelajaran, karena pada metode tersebut lebih banyak berpusat pada siswa.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan *independen t-test* diperoleh kesimpulan bahwa terdapat keefektifan pencapaian kompetensi kognitif dengan menggunakan metode pembelajaran sosiodrama untuk pencapaian kompetensi Pelayanan Prima kelas eksperimen di SMK N 3 Klaten. Hal ini dibuktikan dengan H_0 ditolak dan H_a diterima dengan Nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($t_{hitung} 3,401 > t_{tabel} 1,99$) dan nilai taraf signifikansi lebih kecil dari 5% ($0,001 < 0,05$). Sebuah syarat data signifikan adalah apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai taraf signifikansi lebih kecil dari 5%. Sebuah syarat data signifikan adalah apabila t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai taraf signifikansi lebih kecil dari 5%.

Bila dikaji lebih dalam dari pencapaian kompetensi mata diklat Pelayanan Prima kelas kontrol dalam kategori tuntas sebesar 13% dan sebanyak 21 siswa (62%) terdapat pada kategori belum tuntas. Hal ini karena pada kelas kontrol menggunakan metode pembelajaran konvensional dimana

siswa hanya pasif dan komunikasi hanya dilakukan satu arah. sedangkan untuk kelas eksperimen sebagian besar terdapat pada kategori tuntas sebanyak 27 siswa (75%) dan kategori belum tuntas sebanyak 9 siswa (25%).

Pencapaian kompetensi kelas eksperimen masih terdapat 9 siswa yang belum tuntas, hal ini berdasarkan dari observasi masih ada beberapa siswa dalam mengikuti proses belajar mengajar kurang memperhatikan materi, berbicara sendiri dengan teman sebangku, kurang mengembangkan ketrampilan dalam pembelajaran sedangkan menurut Suryobroto (1997) dalam metode pembelajaran haruslah melibatkan siswa aktif, sehingga bisa disarankan siswa dalam mengikuti proses belajar mengajar menggunakan metode sosiodrama diharapkan lebih maksimal dalam pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Nilai kompetensi yang diperoleh siswa untuk kelas kontrol masih dibawah standar KKM Hal ini disebabkan :

- a. kegiatan pembelajaran verbalisme (pengertian kata-kata)
- b. sukar mengontrol sejauh mana perolehan belajar siswa
- c. komunikasi hanya satu arah dan mneyebabkan siswa pasif di dalam kelas

Sedangkan untuk pencapaian kompetensi pada kelas eksperimen sudah diatas standar ketuntasan yang ditunjukkan 75% siswa mencapai ketuntasan belajar diatas nilai 7.0 , jadi metode ini efektif dalam pembelajaran karena :

- a. dapat berkesan kuat dan tahan lama dalam ingatan siswa
- b. sangat menarik bagi siswa, sehingga kelas menjadi dinamis dan antusias

d. meningkatkan kemampuan siswa dibidang kognitif

Hal ini berarti nilai kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan eksternal dan internal akan lebih baik dengan menggunakan metode pembelajaran sosiodrama yang melibatkan siswa aktif sehingga dapat mudah dimengerti dan mampu mengembangkan potensi sehingga bisa meningkatkan kompetensi melalui pengetahuan, disamping itu pada kelompok eksperimen dengan metode sosiodrama dalam mengikuti pembelajaran siswa terlihat senang dan antusias dan mereka juga dapat: 1) meningkatkan kepercayaan diri; 2) meningkatkan motivasi belajar; 3) meningkatkan kreativitas; 4) mengurangi kejenuhan dan kebosanan karena melibatkan siswa dalam menggunakan panca indranya. Metode sosiodrama ini juga dapat diterapkan pada kompetensi dasar yang lain.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang berjudul “Efektivitas metode sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi pada Mata Diklat Pelayanan Prima Program Keahlian Tata Busana di SMK N 3 Klaten.” pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Pencapaian kompetensi Pelayanan Prima di SMK N 3 Klaten pada kelas kontrol dari 34 siswa, sebagian besar terdapat pada kategori tuntas sebanyak 13 siswa (38%). Nilai kompetensi yang diperoleh siswa kelas kontrol masih ada 21 siswa (62%) dibawah standar ketercapaian BSNP yaitu nilai pencapaian kompetensi siswa harus 7.0 atau lebih dari 7.0.
2. Pencapaian kompetensi Pelayanan Prima di SMK N 3 Klaten pada kelas eksperimen dari 36 siswa, terdapat pada kategori tuntas tercapai sebanyak 27 siswa (75%). Nilai kompetensi yang diperoleh siswa kelas eksperimen sudah diatas standar ketercapaian BSNP yaitu nilai pencapaian kompetensi siswa harus 7.0 atau lebih dari 7.0.
3. Perolehan nilai kompetensi siswa pada kelas yang diberi penerapan metode sosiodrama dilihat dari hasil penghitungan dengan uji-t diperoleh nilai t_{hitung}

lebih besar dari pada $t_{tabel}(t_{hitung} 3,401 > t_{tabel} 1,99)$ dan nilai taraf signifikansi lebih kecil dari 5% ($0,001 < 0,05$). Bila dikaji lebih dalam dari pencapaian kompetensi mata diklat Pelayanan Prima kelas kontrol dalam kategori tuntas sebesar 13 siswa (32%), sedangkan untuk kelas eksperimen sebagian besar terdapat pada kategori tuntas sebanyak 27 siswa (75%) Hal ini berarti terdapat keefektivan metode sosiodrama dalam pencapaian kompetensi Pelayanan Prima pada kelas eksperimen di SMK N 3 Klaten.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian efektivitas metode sosiodrama dalam pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada siswa kelas X Busana SMK N 3 Klaten, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Hasil pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal SMK N 3 Klaten menunjukkan adanya nilai yang dicapai masih dibawah nilai ketuntasan. Maka dari itu perlu adanya pembelajaran dengan menggunakan metode yang tepat agar lebih dapat meningkatkan nilai kompetensi.
2. Guru mata pelajaran Pelayanan Prima kelas X SMK N 3 Klaten disarankan untuk menggunakan metode sosiodrama agar siswa lebih aktif dalam pembelajaran sehingga dapat meningkatkan kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief Furchan.1991. Pengantar Penelitian dalam Pendidikan. Surabaya : Usaha Nasional
- Arsyad , Azhar. 2003 .*Media Pengajaran*. Jakarta : PT Grafindo Persada
- C.Asri Budiningsih. 1995. *Pengembangan Sistem Instruksional Buku Pegangan Mahasiswa*. Yogyakarta : IKIP Yogyakarta
- Gulo, W. 2002. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Gramedia
- Mulyasa E. 2002. *Kurikulum Berbasis Kompetensi Karakteristik dan Implementasi . bandung . Rosdakarya*
- Poerwodarminto. 1989 . *Metodologi Pembelajaran Departemen pendidikan dan Kebudayaan*.
- Sri Wening. 1996. *Penilaian Pencapaian Hasil Belajar*. Yogyakarta : FPTK IKIP Yogyakarta
- Sumadi Suryabrata. 1990 . *Metodologi Pembelajaran Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*.
- Suharsimi Arikunto. 1989. Manajemen Penelitian. Jakarta : P2LPTK Depdikbud
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Dasar – Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

Sutrisno Hadi, 1970. Metodologi Research. Yogyakarta : Yayasan Penerbit fakultas Psikologi UGM

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : ALFABETA

Suyetty. 2004. *Modul Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan*. Jakarta; Yudhistira

Syaiful Bahri Djamarah dan Aswas Zain. 1997. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta :Rineka Cipta

Hamalik, Oermar. 2001. Proses Belajar Mengajar. Jakarta : PT Bumi Aksara

Martinis Yamin. 2005. Strategi Pembelajaran Berbasis Kompetensi. Jakarta: Gaung Persada Press

Munandar, Utami. 2009 . *Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat*. Jakarta : Rineka Cipta.

Nana Sudjana. 1998. Cara belajar Siswa Aktif Dalam Proses Belajar Mengajar. Jakarta : Bina Aksara.

Nana Sudjana. 2002. Penilaian Hasil Belajar Mengajar. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

[http : //allafizh84.Wordpress.com. metode-sosiodrama-dan-bermain-peranan-role-playing-method](http://allafizh84.Wordpress.com.metode-sosiodrama-dan-bermain-peranan-role-playing-method). 13.15, Senin 16 Agustus 2010

[http://www.psb-pma.org/content/blog/ pengertian-pendekatan-strategi-metode-teknik-dan-model-pembelajaran/](http://www.psb-pma.org/content/blog/pengertian-pendekatan-strategi-metode-teknik-dan-model-pembelajaran/). 13.50, Rabu 22 Juni 2011.

LAMPIRAN



LAMPIRAN 1

- ✓ *Silabus*
- ✓ *RPP*
- ✓ *Instrumen*
- ✓ *Media : hand out*

PM. 7.5.4/L1

21 Juni 2008

Silabus

Nama Sekolah : SMK Negeri 3 Klaten
 Kompetensi Keahlian : Busana Butik
 Mata Pelajaran : Melaksanakan Layanan Prima Kepada Pelanggan (Costumer Care)
 Kelas/Semester : X / 1
 Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Prima Kepada Pelanggan (Costumer Care)
 Kode Kompetensi : 103.DKK3
 Alokasi Waktu : 36 x 45 menit (36 TM)



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran	Penilaian	Alokasi waktu			Sumber belajar/alat /bahan
					Tata Muka (teori)	Praktik di Sekolah	Praktik di DU/DI*)	
3.1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	<ul style="list-style-type: none"> Mendiskripsikan komunikasi Mendiskripsikan media komunikasi Membedakan kelebihan dan kelemahan penggunaan media komunikasi Menyebutkan prinsip-prinsip dasar komunikasi Mendiskripsikan proses komunikasi Mendiskripsikan lambang komunikasi Mendiskripsikan tata hubungan komunikasi Menyebutkan jenis-jenis komunikasi dalam kehidupan sehari-hari Mendiskripsikan komunikasi internal 	<ul style="list-style-type: none"> Pengertian komunikasi Unsur-unsur komunikasi Media komunikasi Jenis- jenis media komunikasi Kelebihan dan kelemahan penggunaan media komunikasi Prinsip-prinsip komunikasi Proses komunikasi Lambang komunikasi Tata hubungan komunikasi Jenis-jenis komunikasi dalam kehidupan sehari-hari 	<ul style="list-style-type: none"> Menggali informasi tentang komunikasi di tempat kerja di media cetak atau elektronik Identifikasi secara berkelompok tentang komunikasi di tempat kerja Presentasi hasil diskusi kelompok Fasilitator mengklarifikasi hasil kerja kelompok Membuat laporan 	Tes tertulis	16			

Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran	Penilaian	Alokasi waktu			Sumber belajar/alat /bahan
					Tata Muka (teori)	Praktik di Sekolah	Praktik di DU/DI*)	
	<ul style="list-style-type: none"> Mendiskripsikan komunikasi eksternal Menyebutkan faktor-faktor keberhasilan komunikasi Menyebutkan prinsip-prinsip teknik berbicara Mendiskripsikan konflik Mendiskripsikan estetika berbicara Menyebutkan macam-macam gaya berbicara Mendiskripsikan mendengar 	<ul style="list-style-type: none"> Faktor-faktor keberhasilan komunikasi Faktor-faktor penghambat komunikasi Prinsip-prinsip teknik Berbicara Urutan Berbicara Konflik Estetika berbicara Gaya berbicara 						
3.2. Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.	<ul style="list-style-type: none"> Mendeskripsikan Pelayanan Prima Mendeskripsikan pelanggan Mendeskripsikan sikap Mendeskripsikan kemampuan diri Mendeskripsikan berpikir positif Mendeskripsikan perhatian Mendeskripsikan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan Mendeskripsikan ketidakpuasan/keluhan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Konsep pelayanan prima Konsep harapan pelanggan Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan Indikator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Menggali informasi tentang memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal di media cetak atau elektronik Identifikasi secara berkelompok tentang memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal Presentasi hasil diskusi kelompok Fasilitator mengklarifikasi hasil kerja kelompok Membuat laporan 	Tes tertulis	14			

Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran	Penilaian	Alokasi waktu			Sumber belajar/alat /bahan
					Tata Muka (teori)	Praktik di Sekolah	Praktik di DU/DI*)	
3.3. Bekerja dalam satu tim	<ul style="list-style-type: none"> • Mendiskripsikan tim / kelompok • Menjelaskan prinsip-prinsip bekerja dalam satu tim • Menjelaskan tujuan bekerja dalam satu tim • Menjelaskan manfaat bekerja dalam satu tim • Menjelaskan tugas dan tanggung jawab dalam tim • Menjelaskan tugas dan tanggung jawab sebagai anggota tim • Menjelaskan tugas dan tanggung jawab sebagai pemimpin tim • Menjelaskan tahap-tahap perkembangan tim 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian tim / kelompok • Prinsip-prinsip bekerja dalam satu tim • Tujuan bekerja dalam satu tim • Manfaat bekerja dalam satu tim • Tugas dan tanggung jawab dalam tim • Tugas dan tanggung jawab sebagai anggota tim • Tugas dan tanggung jawab sebagai pemimpin tim • Tahap-tahap perkembangan tim 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggali informasi tentang bekerja dalam satu tim di media cetak atau elektronik • Identifikasi secara berkelompok tentang bekerja dalam satu tim • Presentasi hasil diskusi kelompok • Fasilitator mengklarifikasi hasil kerja kelompok • Membuat laporan 	Tes tertulis	6			

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran Kelas Kontrol (RPP)

Nama Sekolah : SMK N 3 Klaten
Mata Pelajaran : Melaksanakan layanan Prima Kepada Pelanggan
(Costumer Care)
Kelas / Semester : X / 1
Program : Tata Busana

I. Standar Kompetensi

- Mampu melaksanakan layanan prima kepada pelanggan (Costumer care)

II. Kompetensi Dasar

- Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

III. Alokasi waktu

- 2 x 45 menit

IV. Indikator

- Mengetahui pengertian pelayanan prima
- Menyebutkan macam-macam konsep harapan pelanggan
- Membedakan Pelayanan Prima berdasarkan konsep dengan tepat
- Menjelaskan cara melakukan layanan prima berdasarkan konsep sikap
- Mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian
- Mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan

- Mempraktekkan ketidakpuasan/keluhan pelanggan

V. Tujuan Pembelajaran

- Siswa dapat mengetahui pengertian pelayanan prima
- Siswa dapat menyebutkan macam-macam konsep harapan pelanggan
- Siswa dapat membedakan Pelayanan Prima berdasarkan konsep dengan tepat
- Siswa dapat menjelaskan cara melakukan layanan prima berdasarkan konsep sikap
- Siswa dapat mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian
- Siswa dapat mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan
- Siswa dapat mempraktekkan ketidakpuasan/keluhan pelanggan

VI. Materi Pembelajaran

- Pengertian pelayanan prima
- Pelayanan prima berdasarkan konsep harapan pelanggan
- Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap
- Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian
- Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan
- Ketidakpuasan/keluhan pelanggan

VII. Metode

- Ceramah
- Tanya Jawab

VIII. Langkah- Langkah Kegiatan Pembelajaran

Tahap	Kegiatan	Metode
1. Pendahuluan	a. Salam Pembuka b. Definisi singkat tentang materi pelayanan prima tentang memberikan bantuan kepada pelanggan eksternal dan internal c. Tujuan pembelajaran	Ceramah Tanya Jawab

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siswa dapat mengetahui pengertian pelayanan prima 2. Siswa dapat menyebutkan macam-macam konsep harapan pelanggan 3. Siswa dapat membedakan Pelayanan Prima berdasarkan konsep dengan tepat 4. Siswa dapat menjelaskan cara melakukan layanan prima berdasarkan konsep sikap 5. Siswa dapat mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian 6. Siswa dapat mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan 7. Siswa dapat mempraktekkan ketidakpuasan/keluhan Pelanggan <p>Relevansi adakah siswa yang mengetahui macam-macam konsep harapan pelanggan</p>	
2. Penyajian	<p>Penyajian materi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan pengertian pelayanan prima 2. Menyebutkan macam-macam konsep harapan pelanggan 3. Membedakan Pelayanan Prima berdasarkan konsep 4. Mendemonstrasikan cara melakukan layanan prima berdasarkan konsep sikap 5. Mendemonstrasikan cara melakukan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian 6. Mendemonstrasikan cara melakukan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan 7. Mendemonstrasikan cara menangani ketidakpuasan/keluhan pelanggan 8. Memberi tugas kepada siswa untuk mencoba melakukan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal dan internal 	<p>Ceramah</p> <p>Tanya Jawab</p>

3. Penutup	Penutup a. Kesimpulan b. Tes tertulis c. Umpan balik d. Tindak lanjut	Ceramah, Tanya Jawab dan pemberian soal

IX. Sarana Dan Sumber Belajar

Sarana Guru :

- Papan Tulis

Sarana Siswa :

- Hand out

Sumber Belajar :

- Suyetti. 2004. *Modul bekerja sama dengan kolega dan pelanggan* . Jakarta: Yudhistira

X. Penilaian

Tes Tertulis

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran Kelas Eksperimen (RPP)

Nama Sekolah : SMK N 3 Klaten
Mata Pelajaran : Melaksanakan layanan Prima Kepada Pelanggan
(Costumer Care)
Kelas / Semester : X / 1
Program : Tata Busana

I. Standar Kompetensi

- Mampu melaksanakan layanan prima kepada pelanggan (Costumer care)

II. Kompetensi Dasar

- Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

III. Alokasi waktu

- 2 x 45 menit

IV. Indikator

- Mengetahui pengertian pelayanan prima
- Menyebutkan macam-macam konsep harapan pelanggan
- Membedakan Pelayanan Prima berdasarkan konsep dengan tepat
- Menjelaskan cara melakukan layanan prima berdasarkan konsep sikap
- mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian

- mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan
- mempraktekkan ketidakpuasan/keluhan pelanggan

VI. Tujuan Pembelajaran

- Siswa dapat mengetahui pengertian pelayanan prima
- Siswa dapat menyebutkan macam-macam konsep harapan pelanggan
- Siswa dapat membedakan Pelayanan Prima berdasarkan konsep dengan tepat
- Siswa dapat menjelaskan cara melakukan layanan prima berdasarkan konsep sikap
- Siswa dapat mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian
- Siswa dapat mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan
- Siswa dapat mempraktekkan ketidakpuasan/keluhan pelanggan

VII. Materi Pembelajaran

- Pengertian pelayanan prima
- Pelayanan prima berdasarkan konsep harapan pelanggan
- Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap
- Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian
- Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan
- Ketidakpuasan/keluhan pelanggan

VIII. Metode

- Ceramah
- Sosiodrama
- Tanya Jawab

IX. Langkah- Langkah Kegiatan Pembelajaran

Tahap	Kegiatan	Metode
1. Pendahuluan	a. Salam Pembuka b. Definisi singkat tentang materi pelayanan prima tentang memberikan bantuan kepada pelanggan	Ceramah dan Tanya Jawab

	<p>eksternal dan internal</p> <p>c. Tujuan pembelajaran</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Siswa dapat mengetahui pengertian pelayanan prima 2. Siswa dapat menyebutkan macam-macam konsep harapan pelanggan 3. Siswa dapat membedakan Pelayanan Prima berdasarkan konsep dengan tepat 4. Siswa dapat menjelaskan cara melakukan layanan prima berdasarkan konsep sikap 5. Siswa dapat mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian 6. Siswa dapat mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan 7. Siswa dapat mempraktekkan ketidakpuasan/ keluhan Pelanggan <p>Relevansi adakah siswa yang mengetahui macam-macam konsep harapan pelanggan</p>	
2. Penyajian	<p>Penyajian materi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru menyusun/menyiapkan skenario yang akan ditampilkan 2. Menunjuk beberapa siswa untuk mempelajari skenario selama dua hari sebelum KBM 3. Guru membentuk kelompok siswa yang anggotanya 5 orang 4. Memanggil para siswa yang sudah ditunjuk untuk melakonkan skenario yang sudah dipersiapkan 5. Sosiodrama oleh sekelompok siswa dengan materi pelayanan prima tentang memberikan bantuan kepada pelanggan eksternal dan internal 6. Memberi tugas kepada siswa lain untuk 	<p>Sosiodrama dan Tanya Jawab</p>

	memperhatikan dan memberikan pendapat kepada siswa yang sudah maju	
3. Penutup	Penutup b. Kesimpulan c. Tes tertulis d. Umpan balik e. Tindak lanjut	Ceramah, Tanya Jawab, Pemberian soal

X. Sarana Dan Sumber Belajar

Sarana Guru :

- Papan Tulis

Sarana Siswa :

- Hand out

Sumber Belajar :

- Suyetti. 2004. *Modul bekerja sama dengan kolega dan pelanggan* . Jakarta: Yudhistira

XI. Penilaian

Tes Tertulis

Kisi-kisi Penulisan Instrumen Test Kognitif

No.	Standar Kompetensi	Kompetensi dasar	Indikator	Aspek kemampuan	No item	Jumlah soal
1.	Melaksanakan Layanan Prima kepada Pelanggan	Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	<p>a. Konsep pelayanan prima</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yang merupakan pengertian pelayanan prima adalah... <ol style="list-style-type: none"> a. bagian yang sangat penting dari lingkup bisnis atau usaha kita b. menempatkan pelanggan sebagai mitra c. tamu istimewa d. mitra yang sekian lama menjalin kerja sama usaha 2. Pelayanan yang menyediakan kebutuhan sehari-hari kepada pelanggan, merupakan... <ol style="list-style-type: none"> a. pelayanan restoran b. pelayanan toko c. pelayanan pabrik d. pelayanan industri 3. Bertugas melayani kebutuhan masyarakat luas sesuai dengan kebutuhannya merupakan... <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan pelanggan internal dan eksternal 	Pengetahuan	<div>1</div> <div>2</div>	<div>3 (no. 1,2,3)</div>

			<ul style="list-style-type: none"> b. Pelayanan pelanggan eksternal perusahaan c. Pelayanan pelanggan internal perusahaan d. Pelayanan pelanggan internal instansi pemerintah 		3	
			<ul style="list-style-type: none"> b. Konsep harapan pelanggan 1. Orang/instansi/lembaga yang membeli suatu produk atau jasa dan menggunakan secara rutin atau berulang-ulang disebut... <ul style="list-style-type: none"> a. pembeli b. konsumen c. pelanggan d. calon pelanggan 2. Pentingnya menjaga hubungan baik dengan pelanggan yang harus diperhatikan adalah... <ul style="list-style-type: none"> a. senantiasa melaksanakan layanan prima terhadap kebutuhan pelanggan b. mencatat pesanan pelanggan c. memahami pembeli d. mewujudkan kebutuhan pembeli 	Pemahaman	4	3 (no. 4,5,6)
					5	

			<p>3. yang tidak termasuk harapan pelanggan adalah...</p> <ul style="list-style-type: none"> a. mengharapkan potongan harga b. mengharapkan purna jual c. mengharapkan pelayanan tertunda d. mengarapkan yang cepat dan tepat <p>c. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap</p> <p>1. Konsep sikap dalam layanan prima tercermin pada...</p> <ul style="list-style-type: none"> a. sikap patuh terhadap pimpinan b. sikap bangga dan pengabdian terhadap pekerjaan c. keinginan untuk dilayani dalam bekerja d. memahami keinginan pelanggan <p>2. Faktor sikap lebih menyangkut masalah...</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pendidikan dan pengalaman b. pola pikir dan perbuatan c. perilaku dan perbuatan d. kedudukan dan jabatan 	Aplikasi	<p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>	<p>4 (no.7,8,9,10)</p>
--	--	--	---	----------	----------------------------	----------------------------

			<p>d.Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contoh konsep perhatian seperti dibawah ini... <ol style="list-style-type: none"> a. Mengucapkan salam pada awal pembicaraan b. Mendengarkan keinginan pelanggan c. Melayani pelanggan dengan cepat d. Melayani pelanggan dengan menggerutu dan muka masam 2. Berikut ini yang menunjukkan perhatian secara penuh kepada pelanggan kecuali... <ol style="list-style-type: none"> a. memusatkan perhatian kepada pelanggan b. memberikan pelayanan yang efisien c. membina hubungan baik dengan pelanggan d. mengacuhkan pelanggan <p>e. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suatu rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan layanan yang terbaik bagi pelanggan merupakan definisi dari... <ol style="list-style-type: none"> a. pelayanan prima berdasarkan konsep sikap b. pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian c. pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan 		<p>9</p> <p>10</p> <p>11</p>	<p>5 (no.11,12,13, 14,15)</p>
--	--	--	---	--	------------------------------	---------------------------------------

			<p>d. pelayanan prima berdasarkan konsep kemampuan</p> <p>2. Nota penjualan dalam transaksi jual beli barang berfungsi sebagai...</p> <p>a. untuk mengetahui jumlah dan jenis barang yang dibeli</p> <p>b. untuk mengatur keuangan</p> <p>c. sebagai alat komunikasi</p> <p>d. untuk memberi kepuasan pada pelanggan</p> <p>3. Contoh ucapan terimakasih untuk pembeli yang datang langsung adalah...</p> <p>a. " terima kasih atas pesanan Anda "</p> <p>b. "terima kasih, pesanan anda akan dikirimmi "</p> <p>c. " terima kasih atas kunjungan Anda "</p> <p>d. " terima kasih, faks anda sudah kami terima "</p> <p>f. Indikator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan</p> <p>1. Kiat dalam menangani keluhan pelanggan dilakukan dengan cara...</p> <p>a. jangan membuat janji</p> <p>b. harus sabar</p>		<p>12</p> <p>13</p> <p>14</p>	
--	--	--	---	--	-------------------------------	--

			<ul style="list-style-type: none"> c. hadapi dengan bijaksana d. membuka dialog <p>2. Dibawah ini merupakan keluhan-keluhan dari pelanggan, kecuali...</p> <ul style="list-style-type: none"> a. keluhan psikis b. keluhan aneh c. keluhan akibat sikap petugas d. keluhan mekanikal 		15	
--	--	--	--	--	----	--

Kisi-kisi Penulisan Instrumen Test Kognitif

Standar Kompetensi	Kompetensi dasar	Indikator /Pernyataan	Aspek kemampuan	No item	Jumlah Soal
Melaksanakan Layanan Prima kepada Pelanggan	Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	<p>Soal no. 1</p> <p>Indikator :</p> <p>a. Konsep pelayanan prima</p> <p>b. Konsep harapan pelanggan</p> <p>c. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap</p> <p>d. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian</p> <p>Soal no.1 disusun untuk mengetahui sikap siswa terhadap indikator-indikator diatas :</p> <p>1. Seorang pengunjung Butik datang dengan penampilan yang kurang meyakinkan oleh petugas butik diperlakukan dengan setengah hati akhirnya pengunjung tersebut tidak jadi membeli baju di Butik tersebut. Bagaimana seharusnya sikap anda sebagai pemilik Butik?</p> <p>Soal no. 2</p> <p>Indikator :</p> <p>a. Konsep pelayanan prima</p> <p>b. Konsep harapan pelanggan</p>	Sintesis	1	3 (no. 1,2,3)

		<p>c. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap</p> <p>d. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian</p> <p>e. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan</p> <p>Soal no.2 disusun untuk mengetahui sikap siswa terhadap indikator-indikator diatas :</p> <p>1. Anda sebagai pemilik di toko sepatu . Suatu saat ada pembeli yang membeli sepatu dan ternyata salah ukuran kemudian minta ditukar dengan ukuran sepatu yang dimaksud, sementara sebelumnya tidak ada perjanjian. Bagaimana sikap Anda sebagai pemilik toko sepatu?</p> <p>Soal no. 3</p> <p>Indikator :</p> <p>a. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap</p> <p>b. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian</p> <p>c. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan</p> <p>d. Indikator timbulnya suatu ketidakpuasan Pelanggan</p>		2	
--	--	---	--	---	--

		<p>Soal no. 3 disusun untuk mengetahui sikap siswa terhadap indikator diatas :</p> <p>1. Seorang pembeli toko aksesoris marah-marah kepada petugas kasir, karena ada satu barang yang tidak dibeli tetapi dimasukkan kedalam hitungan barang-barang yang dibelinya. Bagaimana sikap Anda sebagai petugas kasir?</p>		3	
--	--	---	--	---	--

Kisi-kisi Penulisan Instrumen Test kognitif

Standar Kompetensi	Kompetensi dasar	Indikator	Aspek kemampuan	No item	Jumlah Butir
Melaksanakan Layanan Prima kepada Pelanggan	Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	<p>-Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan</p> <p>Soal no. 4</p> <p>Indikator :</p> <p>a. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap</p> <p>b. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian</p> <p>c. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan</p> <p>d. Indikator timbulnya ketidakpuasan pelanggan</p> <p>Soal no.1 disusun untuk mengetahui ketrampilan siswa terhadap indikator-indikator diatas :</p> <p>4. Anda sebagai pemilik butik yang bernama Ana, bagaimana cara anda menyakinkan Rita sebagai pelanggan bahwa produk anda terjamin mutunya dan bisa diselesaikan dalam 1 minggu.</p>	Evaluasi	1	2 (no. 1,2)

		<p>Soal no. 5</p> <p>indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Konsep pelayanan prima b. Konsep harapan pelanggan c. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap d. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian e. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan f. Indikator timbulnya ketidakpuasan pelanggan <p>Soal no.5 disusun untuk mengetahui ketrampilan siswa terhadap indikator-indikator diatas :</p> <p>5. Bagaimana konsep cara melayani Rita dengan baik!</p>		2	
--	--	--	--	---	--

Mata Diklat : Pelayanan Prima
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Prima Kepada Pelanggan (Costumer Care)
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Kelas/Semester : X / 1
Hari / tanggal :
Waktu :

I. Berilah tanda silang (x) pada salah satu jawaban pada setiap pertanyaan dibawah ini yang anda anggap paling benar!

4. Yang merupakan pengertian pelayanan prima adalah...
 - e. bagian yang sangat penting dari lingkup bisnis atau usaha kita
 - f. menempatkan pelanggan sebagai mitra
 - g. tamu istimewa
 - h. mitra yang sekian lama menjalin kerja sama usaha

5. Pelayanan yang menyediakan kebutuhan sehari-hari kepada pelanggan, merupakan...
 - e. pelayanan restoran
 - f. pelayanan toko
 - g. pelayanan pabrik
 - h. pelayanan industri

6. Bertugas melayani kebutuhan masyarakat luas sesuai dengan kebutuhannya merupakan...
 - e. Pelayanan pelanggan internal dan eksternal
 - f. Pelayanan pelanggan eksternal perusahaan
 - g. Pelayanan pelanggan internal perusahaan
 - h. Pelayanan pelanggan internal instansi pemerintah

7. Orang/instansi/lembaga yang membeli suatu produk atau jasa dan menggunakan secara rutin atau berulang-ulang disebut...
 - e. pembeli
 - f. konsumen
 - g. pelanggan
 - h. calon pelanggan

8. Pentingnya menjaga hubungan baik dengan pelanggan yang harus diperhatikan adalah...

- e. senantiasa melaksanakan layanan prima terhadap kebutuhan pelanggan
- f.mencatat pesanan pelanggan
- g. memahami pembeli
- h. mewujudkan kebutuhan pembeli

9. yang tidak termasuk harapan pelanggan adalah...

- e. mengharapkan potongan harga
- f.mengharapkan purna jual
- g. mengharapkan pelayanan tertunda
- h. mengarpakan yang cepat dan tepat

10.Konsep sikap dalam layanan prima tercermin pada...

- e. sikap patuh terhadap pimpinan
- f.sikap bangga dan pengabdian terhadap pekerjaan
- g. keinginan untuk dilayani dalam bekerja
- h. memahami keinginan pelanggan

11.Faktor sikap lebih menyangkut masalah...

- e. pendidikan dan pengalaman
- f.pola pikir dan perbuatan
- g. perilaku dan perbuatan
- h. kedudukan dan jabatan

12.Contoh konsep perhatian seperti dibawah ini...

- e. Mengucapkan salam pada awal pembicaraan
- f.Mendengarkan keinginan pelanggan
- g. Melayani pelanggan dengan cepat
- h. Melayani pelanggan dengan menggerutu dan muka masam

13. Berikut ini yang menunjukkan perhatian secara penuh kepada pelanggan kecuali...

- f.memusatkan perhatian kepada pelanggan
- g. memberikan pelayanan yang efisien

- h. membina hubungan baik dengan pelanggan
- i. mengacuhkan pelanggan

14. Suatu rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan layanan yang terbaik bagi pelanggan merupakan definisi dari...

- e. pelayanan prima berdasarkan konsep sikap
- f. pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian
- g. pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan
- h. pelayanan prima berdasarkan konsep kemampuan

15. Nota penjualan dalam transaksi jual beli barang berfungsi sebagai...

- e. untuk mengetahui jumlah dan jenis barang yang dibeli
- f. untuk mengatur keuangan
- g. sebagai alat komunikasi
- h. untuk memberi kepuasan pada pelanggan

16. Contoh ucapan terimakasih untuk pembeli yang datang langsung adalah...

- e. " terima kasih atas pesanan Anda "
- f. "terima kasih, pesanan anda akan dikirimmi "
- g. " terima kasih atas kunjungan Anda "
- h. " terima kasih, faks anda sudah kami terima "

17. Kiat dalam menangani keluhan pelanggan dilakukan dengan cara...

- e. jangan membuat janji
- f. harus sabar
- g. hadapi dengan bijaksana
- h. membuka dialog

18. Dibawah ini merupakan keluhan-keluhan dari pelanggan, kecuali...

- e. keluhan psikis
- f. keluhan aneh
- g. keluhan akibat sikap petugas
- h. keluhan mekanikal

----- Selamat Mengerjakan -----

II. Soal 1 – 3 pertanyaan untuk mengetahui Kognitif (Tahap Sintesa) siswa dalam memberikan bantuan untuk pelanggan eksternal dan internal kerjakan soal dibawah ini dengan singkat dan jelas!

2. Seorang pengunjung Butik datang dengan penampilan yang kurang meyakinkan oleh petugas butik diperlakukan dengan setengah hati sakhirnya pengunjung tersebut tidak jadi membeli baju di Butik tersebut. Bagaimana seharusnya sikap anda sebagai pemilik Butik?
3. Anda sebagai pemilik di toko sepatu . Suatu saat ada pembeli yang membeli sepatu dan ternyata salah ukuran kemudian minta ditukar dengan ukuran sepatu yang dimaksud, sementara sebelumnya tidak ada perjanjian. Bagaimana sikap Anda sebagai pemilik toko sepatu?
4. Seorang pembeli toko aksesoris marah-marah kepada petugas kasir, karena ada satu barang yang tidak dibeli tetapi dimasukkan kedalam hitungan barang-barang yang dibelinya. Bagaimana sikap Anda sebagai petugas kasir?

III. Pertanyaan untuk mengetahui Kognitif (Tahap Evaluasi) siswa dalam memberikan bantuan untuk pelanggan eksternal dan internal, kerjakan soal dibawah ini dengan singkat dan jelas!

Ana seorang pemilik di Butik Beauty di Yogyakarta. Pada tanggal 3 Oktober 2010 menerima pesanan pakaian seragam kerja dari pelanggan yang bernama Rita. Rita adalah pelanggan baru di Butik Beauty. Selama ini Rita menjahitkan baju di tempat lain. Karena di tempat tersebut tidak bisa menerima pesanan lagi, Rita memutuskan untuk pergi ke Butik Beauty atas anjuran teman dekatnya. Berhubung baju tersebut akan segera dipakai, Rita menginginkan baju kerja tersebut selesai dalam waktu 1 minggu. Karena baru pertama kali datang ke Butik Beauty Rita kurang yakin akan hasil akhir bajunya.

Tugas :

5. Anda sebagai pemilik butik yang bernama Ana, bagaimana cara anda menyakinkan Rita sebagai pelanggan baru bahwa produk anda terjamin mutunya dan bisa diselesaikan dalam 1 minggu!
6. Bagaimana konsep cara melayani Rita dengan baik!

Kunci jawaban soal *Multiple choice test* (diarsir)

1.	A	B	C	D
2.	A	B	C	D
3.	A	B	C	D
4.	A	B	C	D
5.	A	B	C	D
6.	A	B	C	D
7.	A	B	C	D
8.	A	B	C	D
9.	A	B	C	D
10.	A	B	C	D
11.	A	B	C	D
12.	A	B	C	D
13.	A	B	C	D
14.	A	B	C	D
15.	A	B	C	D

- * Adapun penyekoran untuk soal *Multiple Choice* adalah sama karena memiliki kesulitan yang sama pula. Penyekorannya adalah sebagai berikut :

Jenis Tes	Skor Berdasarkan Kriteria Jawaban	
	Benar	Tidak menjawab / Salah
<i>Multiple Choice Test</i>		
Soal No 1	1	0
Soal No 2	1	0
Soal No 3	1	0
Soal No 4	1	0
Soal No 5	1	0
Soal No 6	1	0
Soal No 7	1	0
Soal No 8	1	0
Soal No 9	1	0
Soal No 10	1	0
Soal No 11	1	0
Soal No 12	1	0
Soal No 13	1	0
Soal No 14	1	0
Soal No 15	1	0
TOTAL SKOR	15	0

Kunci jawaban soal Essay Kognitif (Tahap Sintesis)

No	Jawaban	Bobot Skor	Skor Penilaian
1.	Siswa menjawab benar		
	a. Seharusnya sebagai petugas hotel setiap tamu adalah sama, tidak boleh membeda-bedakan karena pihak hotel membutuhkan tamu	4	10
	b. Sebagai pemilik hotel harus sering mengontrol tingkah laku karyawannya. Sebaiknya petugas hotel harus ramah, murah senyum, selalu positif dalam menghadapi persoalan	3	
	c. Jika tidak ada jalan lain, petugas tersebut dipindahkan kebagian yang tidak sering berhubungan dengan tamu	3	
	Siswa menjawab 2 saja :		
	a. Seharusnya sebagai petugas hotel setiap tamu adalah sama, tidak boleh membeda-bedakan karena pihak hotel membutuhkan tamu	4	7
	b. Sebagai pemilik hotel harus sering mengontrol tingkah laku karyawannya. Sebaiknya petugas hotel harus ramah, murah senyum, selalu positif dalam menghadapi persoalan	3	
	Siswa menjawab tetapi salah	2	2
	Siswa tidak menjawab sama sekali	0	0
2.	Siswa menjawab benar :		
	a. Mewujudkan kebutuhan pelanggan	3	10
	b. Memberikan layanan purna jual	3	
	c. Pernyataan terima kasih	2	
	e. Penegasan kembali atas kebutuhan pelanggan	2	
	Siswa menjawab 2 saja :		
	a. Mewujudkan kebutuhan pelanggan	3	6
	b. Memberikan layanan purna jual	3	

	Siswa menjawab tetapi salah	2	2
	Siswa tidak menjawab sama sekali	0	0
3.	<p>Siswa menjawab benar :</p> <p>a. Dengarkan dahulu apa yang menjadi keluhan pelanggan tersebut</p> <p>b. Segera cek ulang jumlah barang-barang yang dibelinya. Lakukan dengan teliti dan hati-hati, bila ternyata benar melakukan kesalahan segera minta maaf kepada pelanggan atas kekeliruan tersebut</p> <p>c. Yakinkan pelanggan bahwa kejadian tersebut tidak ada unsur kesengajaan, hanya kesalahan manusiawi</p> <p>Siswa menjawab 2 saja :</p> <p>a. Dengarkan dahulu apa yang menjadi keluhan pelanggan tersebut</p> <p>b. Segera cek ulang jumlah barang-barang yang dibelinya. Lakukan dengan teliti dan hati-hati, bila ternyata benar melakukan kesalahan segera minta maaf kepada pelanggan atas kekeliruan tersebut</p> <p>Siswa menjawab tetapi salah:</p> <p>Siswa tidak menjawab sama sekali</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>0</p>	<p>10</p> <p>7</p> <p>2</p> <p>0</p>

* Adapun tabel penyekoran soal Essay Tes Kognitif (Tahap Sintesis) adalah sebagai berikut :

Jenis Tes	Skor Berdasarkan Kriteria Jawaban			
	Benar	Cukup	Salah	Tidak menjawab
a. <i>Essay Test</i>				
Soal No 1	10	7	2	0
Soal No 2	10	6	2	0
Soal No 3	10	7	2	0
TOTAL SKOR	30	20	6	0

Kunci jawaban soal Essay Test Kognitif (Tahap Evaluasi)

No	Jawaban	Bobot Skor	Skor Penilaian
1.	Siswa menjawab benar :		
	a. Mewujudkan kebutuhan pelanggan	7	22
	b. Penegasan kembali atas pencatatan pesanan kebutuhan pelanggan	7	
	c. Memberikan layanan purna jual	5	
	d. Pernyataan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali	3	
	Siswa menjawab 3 saja :		
	a. Mewujudkan kebutuhan pelanggan	7	19
	b. Penegasan kembali atas pencatatan pesanan kebutuhan pelanggan	7	
	c. Memberikan layanan purna jual	5	
	Siswa menjawab tetapi salah	2	2
	Siswa tidak menjawab	0	0
2.	Siswa menjawab benar :		
	a. Pencatatan pesanan pelanggan	6	33
	b. Pencatatan kebutuhan pelanggan	6	
	c. Penegasan kembali atas pencatatan pesanan kebutuhan pelanggan	6	
	d. Mewujudkan kebutuhan pelanggan	5	
	e. Memberikan layanan purna jual	5	23
	f. Pernyataan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali	5	
		6	
	Siswa menjawab 4 saja :	6	
	a. Pencatatan pesanan pelanggan	6	

	b. Pencatatan kebutuhan pelanggan		
	c. Penegasan kembali atas pencatatan pesanan kebutuhan pelanggan	5	
	d. Mewujudkan kebutuhan pelanggan	3	
	Siswa menjawab tetapi salah	2	2
	Siswa tidak menjawab	0	0

* Adapun tabel penyekoran soal Essay Test Kognitif (Tahap Evaluasi) adalah sebagai berikut :

Jenis Tes	Skor Berdasarkan Kriteria Jawaban			
	Benar	Cukup	Salah	Tidak menjawab
a. Essay Test				
Soal No 1	22	19	2	0
Soal No 2	33	23	2	0
TOTAL SKOR	55	46	4	0

* Skor keseluruhan tes adalah skor *Multiple choice test* + *Essay test* yaitu ditentukan dari tingkat kesukaran dari yang mudah sampai sukar $15 + 30 + 55 = 100$.

HAND OUT

Mata Pelajaran	: Pelayanan Prima
Kelas / Semester	: X / 1
Standart kompetensi	:Mampu melaksanakan layanan prima kepada pelanggan (Costumer care)
Kompetensi dasar	: Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

❖ Tujuan / indikator keberhasilan

- Mendeskripsikan pelayanan prima
- Mendeskripsikan pelayanan prima konsep harapan pelanggan
- Mendeskripsikan pelayanan prima konsep sikap
- Mendeskripsikan pelayanan prima konsep perhatian
- Mendeskripsikan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan
- Mendeskripsikan ketidakpuasan/keluhan pelanggan

❖ Menyediakan Bantuan Kepada Pelanggan di Dalam dan di Luar Perusahaan

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, selalu berhubungan dan membutuhkan orang lain. Demikian pula hubungan antara pembeli (pelanggan) dengan penjual (produsen) adalah hubungan antarsesama manusia dalam kehidupan sehari-hari.

1. Menyediakan bantuan kepada pelanggan internal (di dalam perusahaan)

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat didalam proses produksi barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan, dari mulai perencanaan produksi, penciptaan produksi sampai dengan proses pemasaran dan penjualannya.

Harapan//bantuan yang diinginkan pelanggan internal adalah sebagai berikut :

- a. Kebersamaan dan kerja sama
- b. Imbalan yang diperoleh

- c. Kualitas kerja
 - d. Hubungan kerja
 - e. Struktur, sistem, dan prosedur kerja yang efisien.
2. Menyediakan bantuan kepada pelanggan eksternal (di luar perusahaan)
- Pelanggan eksternal adalah orang-perorangan, perusahaan swasta maupun instansi pemerintah yang membeli produk barang/jasa yang dihasilkan suatu perusahaan.
- Harapan /bantuan yang diinginkan pelanggan eksternal adalah sebagai berikut :
- a. Harga yang terjangkau masyarakat
 - b. Kemudahan dalam memperoleh barang/jasa yang diinginkannya
 - c. Pelayanan yang tepat, cepat, dan ramah.
 - d. Menyediakan layanan purna jual atau perawatan/perbaikan barang/jasa

A. Konsep layanan prima

Pengertian Pelayanan Prima :

- a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- d. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra

Contoh layanan prima pada beberapa bidang usaha adalah sebagai berikut :

- a. Pabrik : memproduksi barang yang berkualitas dengan harga terjangkau
- b. Transportasi : menyediakan fasilitas angkutan orang yang nyaman dengan ongkos relatif lebih murah
- c. Warung/toko : menyediakan berbagai barang kebutuhan sehari-hari
- d. Rumah makan/restoran : menyediakan menu makanan yang sehat dan bersih

➤ Pelayanan Prima yang dilakukan di Instansi Pemerintah

Ada 8 unsur pelayanan prima yang harus dilaksanakan oleh setiap aparatur Negara diseluruh Indonesia yaitu :

- | | |
|----------------------------|-------------------------|
| a. Kesederhanaan | e. Efisiensi |
| b. Kejelasan dan kepastian | f. Ekonomi |
| c. Keamanan | g. Keadilan yang merata |

d. Keterbukaan

h. Ketepatan waktu

➤ **Tujuan pelayanan prima**

Untuk mengetahui keinginan pelanggan, kita harus memahami terlebih dahulu kebutuhan-kebutuhan pelanggan dengan menerapkan proses layanan yang baik sesuai dengan pelanggan.

Ada beberapa hal pokok yang merupakan tujuan pelayanan prima yaitu :

- a. Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- b. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya
- c. Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia

➤ **Pentingnya pelayanan prima**

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan adalah cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.

Beberapa hal penting pelayanan prima terhadap pelanggan :

- a. Pelayanan prima dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan
- b. Pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan
- c. Pelayanan prima diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi

➤ **Pelayanan prima bagi pelanggan internal**

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa mulai dari perencanaan, pembuatan barang, sampai dengan pemasaran dan penjualan serta administrasinya.

➤ **Pelayanan Prima bagi pelanggan eksternal**

Pelanggan eksternal adalah semua pihak atau orang-perorang yang berada diluar perusahaan atau diluar instansi pemerintah, yang menerima layanan dan membeli barang/jasa yang dihasilkan suatu perusahaan.

B. Konsep-Konsep Harapan Pelanggan

1. Pengertian pelanggan

Pelanggan yaitu orang atau instansi/lembaga yang membeli barang/jasa secara rutin atau berulang-ulang, karena barang/jasa yang dibeli mempunyai manfaat.

Beberapa pengertian tentang pelanggan yaitu :

- a. Pelanggan adalah pembeli atau penggunaan barang atau jasa lebih dari satu kali pembelian
- b. Pelanggan adalah mitra atau rekan yang telah lama menjalin kerja sama usaha
- c. Pelanggan adalah raja atau tamu istimewa kita

Dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan, yaitu :

- a. Memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan
- b. Melaksanakan pelayanan prima terhadap kebutuhan pelanggan
- c. Menerima dengan baik semua masukan, saran, dan kritik

2. Pengelompokan pelanggan

- a. Pelanggan internal

Pelanggan internal adalah pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan yang menjadi pelanggan dari produk yang dihasilkan mereka sendiri. Misal bagian elektronik melayani bagian-bagian lain dibidang software dan hardware computer.

- b. Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berasal dari luar perusahaan yang membeli atau menerima barang /jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan

3. Tipe-tipe pelanggan

- a. Pelanggan pria

- tidak bertele-tele dalam mencari barang
- mudah dipengaruhi bujukan petugas pelayanan

- b. Pelanggan wanita

- sangat bertele-tele dalam memilih barang
- tidak mudah terpengaruh oleh bujukan petugas layanan

- mudah meminta pendapat orang lain
- c. Pelanggan remaja
 - mudah terpengaruh bujukan petugas
 - mudah terpengaruh tayangan iklan yang menarik

4. Jenis-jenis harapan kebutuhan pelanggan

a. Pembeli adalah membeli layanan bukan produk

Pelanggan tidak membeli produk yang kita tawarkan tetapi membeli pelayanan yang kita berikan yaitu pelayanan yang baik, ramah, penuh perhatian dan dapat memenuhi harapan-harapan tentang kebutuhan pelanggan. Harapan utama seorang pelanggan adalah untuk memperoleh kepuasan dengan pengorbanan yang sebanding.

b. Jenis-jenis harapan/kebutuhan pelanggan

1. Pelanggan internal

- a. Kebersamaan dan kerja sama
- b. Imbalan berupa gaji yang memenuhi standar upah minimum agar mencapai kualitas kerja
- c. Kualitas kerja
- d. Struktur, sistem, dan prosedur kerja yang efisien

2. Pelanggan eksternal

- a. Setiap pelanggan mengharapkan kualitas pelayanan yang baik
- b. Pelanggan mempunyai hak akan informasi yang jujur akan barang/jasa
- c. Pelanggan mengharapkan kemudahan dalam memperoleh barang/jasa
- d. Pelanggan mengharapkan layanan purna jual atau perbaikan

Cara memperoleh kepuasan pelanggan :

- 1. Menemukan kebutuhan pokok pelanggan
- 2. Mencari tahu apa sebenarnya yang menjadi harapan pelanggan
- 3. Memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan

C. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (Attitude-Attention-Action)

Ada tiga konsep dasar yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu : konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*).

1. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*Attitude*)

Keberhasilan usaha perusahaan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa yang tinggi terhadap perusahaan.

Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah :

- a. Mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- b. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
- c. Menjaga martabat dan nama baik perusahaan

Pelayanan dapat dilakukan oleh petugas layanan terhadap para pelanggan berdasarkan konsep sikap yakni manajemen pengelolaan yang baik, kualitas yang memadai, SDM yang cerdas dan cekatan serta jalinan kerjasama yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan pihak lain yang terkait.

➤ **Pengertian sikap**

Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku secara relative berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu

➤ **Kemampuan diri**

Kemampuan diri adalah kemampuan yang harus dimiliki seseorang atau petugas pelayanan yang berkaitan dengan wawasan pengetahuan dan ketrampilannya antara lain sebagai berikut :

1. Memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya
2. Memiliki ketrampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya
3. Paham cara melakukan komunikasi
4. Kreatif dan inovatif
5. Mampu mengendalikan emosi

➤ **Penampilan**

Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang dalam bersikap. Sebagai Dalam pelaksanaan pelayanan prima, kita sebagai pihak yang

melayani harus mampu menyenangkan orang lain, harus mampu mengedepankan kepentingan orang lain.

Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap adalah menerapkan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik, ramah dan bersahaja antara lain meliputi :

1. Pelayanan pelanggan berdasarkan penampilan serasi
2. Pelayanan pelanggan dengan berpikir positif

Dalam melayani pelanggan ada dua hal penting yang harus diperhatikan perusahaan :

a. Tidak bersikap apriori

Apriori adalah berburuk sangka atau menjatuhkan penilaian terhadap orang lain tanpa kita ketahui sebelumnya bagaimana orang tersebut. Tidak bersikap apriori adalah tidak mempunyai sikap buruk sangka terhadap perilaku orang lain.

b. Tidak mencari atau memanfaatkan kelemahan pelanggan

Apabila sedang menghadapi pelanggan eksternal maupun internal jangan berusaha mencari-cari kelemahan atau memanfaatkan kelemahan pelanggan untuk keuntungan perusahaan.

2. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep Perhatian (Attention)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang yang kita tawarkan segera layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan berdasarkan konsep perhatian :

- a. Mengucapkan salam pembuka percakapan
- b. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan
- c. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian meliputi tiga hal yaitu :

a. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan

Konsep perhatian mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dalam pelayanan prima meliputi :

1. *Listening* (mendengarkan)

Listening berkaitan dengan kemampuan mendengarkan dan menganalisis dengan cermat apa yang dibicarakan pelanggan, terutama mengenai jenis dan jumlah barang yang dibutuhkan dalam kurun waktu tertentu.

2. *Observing* (mengamati)

Observing adalah kemampuan meneliti atau mengamati isi pembicaraan pelanggan, sehingga pada saat bercakap dan bertatap muka kita memperoleh informasi mengenai pelanggan berdasarkan bahasa tubuh.

3. *Thinking* (berpikir)

Setelah mendengarkan dan mengamati apa yang dibutuhkan pelanggan, kita harus segera pikirkan tindakan apa yang harus dilakukan dalam rangka memahami kebutuhan pelanggan tersebut.

b. Mengamati perilaku pelanggan

Dalam mengamati perilaku pelanggan, para petugas pelayanan dituntut untuk benar-benar memahami perilaku pelanggan dengan membuka diri dan banyak berkomunikasi dengan pelanggan dengan demikian akan memperoleh banyak bahan masukan yang sangat berguna untuk memahami perilaku dan kebutuhan pelanggan.

c. Mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan

Memberikan perhatian penuh kepada pelanggan dengan melakukan interaksi langsung dengan pelanggan adalah sebagai titik puncak dimana kita dapat menunjukkan perhatian secara penuh kepada pelanggan. Oleh karena itu dalam menghadapi seperti ini maka harus mempunyai kemampuan berinteraksi yang baik antara lain :

1. Memusatkan perhatian kepada pelanggan
2. Memberikan pelayanan yang efisien
3. Meningkatkan harga diri pelanggan
4. Memberikan hubungan baik dengan pelanggan

3. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep Tindakan (*action*)

Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) adalah suatu konsep layanan prima dalam rangka meyakinkan pelanggan. Pelayanan prima dapat dicapai melalui tindakan, yaitu bagaimana cara mempengaruhi, cara merayu, meyakinkan.

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan, adalah sebagai berikut.

- a. Segera mencatat layanan pelanggan
- a. Menegaskan kembali kebutuhan atau pesanan pelanggan
- b. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan
- c. Mengucapkan terima kasih, disertai harapan pelanggan akan kembali lagi.

Beberapa konsep tindakan pelayanan bagi pelanggan, antara lain dijalankan dengan cara berikut :

1. Pencatatan Pesanan Pelanggan

Setelah melakukan promosi dengan sasaran yang tepat dan konsumen/pelanggan mulai mengetahui barang/jasa yang mereka butuhkan, para pelanggan biasanya menyampaikan atau menginformasikan kebutuhannya dengan melakukan pesanan secara lisan atau tertulis. Pesanan barang dari pelanggan bisa juga diperoleh melalui cara-cara berikut :

- 1) Petugas penjualan
- 2) Surat pesanan barang
- 3) Khusus mengenai konsumen yang datang langsung

Semua kebutuhan yang tertuang dalam pesanan harus dicatat dengan baik dan rapi agar tidak terjadi kekeliruan dan memudahkan dalam pelaksanaan penyerahan pesanan.

2. Pencatatan Kebutuhan Pelanggan

Semua pesanan dari pelanggan harus dicatat dengan rapi, teratur, dan rinci, karena pesanan tersebut akan dicatat pada nota penjualan atau faktur pengiriman pesanan barang.

Fungsi nota penjualan adalah sebagai berikut.

- Berkas untuk mengetahui jumlah dan jenis barang yang dibeli
- Berkas untuk mengambil barang yang telah dibeli, tentunya setelah dibayar lunas dan dibubuhi stempel oleh bagian keuangan (kasir)
- Kuitansi tanda terima pembayaran
- Faktur

Nota penjualan sebaiknya dibuat rangkap tiga yang masing-masing lembar untuk pihak pembeli (asli), kasir (copy), dan arsip (copy).

3. Penegasan Kembali Atas Pencatatan Pesanan Kebutuhan Pelanggan

Pesanan barang yang telah ditulis pada nota atau faktur harus dikonfirmasi kebenarannya kepada pelanggan. Konfirmasi atau pesanan kembali atas pesanan barang sangat diperlukan untuk penegasan atau pesanan yang telah diterima, juga sebagai bentuk persetujuan atau sepakat antara penjual dan pelanggan, sehingga akan menghindarkan kesalahan pesanan, apakah itu kesalahan tentang jumlah barang, jenis barang, cara pembayaran, alamat pemesan dan sebagainya

4. Mewujudkan Kebutuhan Pelanggan

Pada hakikatnya, mewujudkan kebutuhan bagi pelanggan adalah pada saat kita telah mampu menyediakan dan telah mengirimkan pesanan barang kepada pelanggan, sesuai dengan yang diinginkan pelanggan.

Kebutuhan-kebutuhan lainnya yang acapkali diharapkan pelanggan adalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan akan diskon harga barang
2. Kebutuhan akan barang baru
3. Kebutuhan akan penurunan harga barang
4. Kebutuhan akan stok barang yang harus selalu ada
5. Kebutuhan akan diperbolehkannya menukar barang
6. Kebutuhan akan bentuk/ ukuran baru

5. Memberikan Layanan Purna Jual (*After Sales Service*)

Layanan purna jual yaitu bentuk pelayanan/servis yang dilakukan setelah terjadi transaksi jual-beli barang. Pemberian layanan purna jual kepada pelanggan biasanya diberikan sebagai rasa tanggung jawab penjual atas kualitas barang yang dijualnya. Layanan purna jual dapat diberikan dalam bentuk konsultasi lanjutan atau garansi, berupa penggantian barang rusak, pemeliharaan, penyediaan suku cadang dan sebagainya

6. Pernyataan Terima Kasih dengan Harapan Pelanggan Kembali

Setelah semua kegiatan jual-beli sudah dilaksanakan, ada satu hal yang harus diperhatikan dan tidak boleh dilupakan, yaitu ucapan terimakasih kepada pelanggan, karena pernyataan terimakasih adalah bagian dari pelayanan prima, sebagai suatu bentuk layanan, karena pelayanan yang baik adalah asset perusahaan.

Kapan ucapan terima kasih harus kita ucapkan pada pelanggan/konsumen? Tentunya pada setiap kesempatan bertemu biasanya diucapkan pada saat-saat berikut.

1. Pada saat selesai melakukan transaksi jual beli barang
2. Pada saat pelanggan membayar atau kita menyerahkan uang kembalian
3. Pada saat setelah menerima pesanan barang dari pelanggan

Makna ucapan terima kasih kepada pelanggan, biasanya sebagai ungkapan berikut.

1. Rasa hormat kepada pelanggan
2. Penghargaan kepada pelanggan
3. Persahabatan kepada pelanggan
4. Harapan agar pelanggan datang kembali

D. Indikator Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan

Ketidakpuasan pelanggan atau keluhan pelanggan adalah : suatu resiko pekerjaan dan tidak perlu dicemaskan justru dengan adanya keluhan dan kekecewaan konsumen atau pelanggan pihak perusahaan bisa lebih banyak mengenal karakter pelanggan. Dengan demikian bisa mencari solusi dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan tersebut.

1. Mengetahui keluhan pelanggan

Mengetahui kekecewaan atau keluhan pelanggan secara dini adalah suatu sikap bijaksana yang harus dilakukan perusahaan. Dengan demikian perusahaan segera dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan.

2. Sumber-sumber keluhan pelanggan

Sumber-sumber keluhan tidak hanya datang dari pelanggan saja, tapi juga bisa datang dari pihak lain yang berhubungan dengan perusahaan yaitu :

- a. Pelanggan
- b. Karyawan

- c. Manajemen
- d. pesaing bisnis

3. Kategori keluhan

Keluhan pelanggan harus segera ditangani, untuk dapat menangani keluhan dengan baik perusahaan harus menganalisis keluhan tersebut menjadi beberapa kategori keluhan agar dapat melakukan langkah-langkah antisipasi. Kategori keluhan dapat dapat dibedakan :

- a. Keluhan mekanikal
- b. Keluhan akibat sikap petugas
- c. Keluhan akibat pelayanan buruk
- d. Keluhan aneh

Keluhan aneh adalah keluhan pelanggan yang dimata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar, pelanggan yang mengeluh tersebut secara psikologis mungkin hidupnya tidak bahagia atau stress.

4. Identifikasi keluhan

Jajaran petugas pelayanan adalah orang pertama yang berhadapan langsung dengan konsumen/pelanggan, sehingga harus tanggap mengatasi keluhan dan secara sistematis dapat mengidentifikasi keluhan pelanggan secepatnya. Tujuannya untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan berhasil sesuai dengan keinginan perusahaan.

5. Cara mengatasi keluhan pelanggan

Cara-cara mengatasi keluhan pelanggan :

- a. Petugas pelayanan jangan membuat janji hanya demi menyenangkan pelanggan
- b. Pelanggan adakalanya marah saat menyampaikan keluhan, petugas harus menahan tidak boleh terpancing
- c. Apabila ada pelanggan yang selalu mengeluh petugas harus sabar dan melakukan pendekatan secara khusus

Skenario Sosiodrama

I. Standar Kompetensi

- Mampu melaksanakan layanan prima kepada pelanggan (Customer care)

XI. Kompetensi Dasar

- Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

XII. Indikator

- Membedakan Pelayanan Prima berdasarkan konsep dengan tepat
- Menjelaskan cara melakukan layanan prima berdasarkan konsep sikap
- Mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian
- Mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan
- Mempraktekkan ketidakpuasan/keluhan pelanggan

XIII. Tujuan Pembelajaran

- Siswa dapat membedakan Pelayanan Prima berdasarkan konsep dengan tepat
- Siswa dapat menjelaskan cara melakukan layanan prima berdasarkan konsep sikap
- Siswa dapat mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian
- Siswa dapat mempraktekkan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan
- Siswa dapat mempraktekkan ketidakpuasan/keluhan pelanggan

Dialog :

Kejadian di sebuah butik, yaitu antara Pelayan toko, Pemilik toko, Kasir, Penjahit dengan Pembeli

Pembeli : “Selamat Siang”

Pelayan Toko : “Selamat Siang...ada yang bisa kami bantu...?”(sambil tersenyum)

(Percakapan tersebut merupakan contoh konsep sikap (*attitude*) dalam pelayanan prima yaitu bersikap baik, ramah, penuh simpatik dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan)

Pembeli :”Saya membutuhkan baju kebaya untuk keperluan wisuda saya”

Pelayan Toko : “Oh...silahkan, disini ada berbagai macam desain kebaya...anda menginginkan yang seperti apa?”

Pembeli :”Begini...saya menginginkan baju kebaya yang simpel apa ada model kebaya yang simple disini?”

Pelayan Toko :”Oh tentu...mari saya antarkan untuk melihat koleksi baju terbaru dari butik kami” (Pelayan toko bersama dengan pembeli melihat-lihat koleksi baju kebaya terbaru)

Pelayan toko : “Bagaimana? apakah anda tertarik dengan salah satu baju kebaya kami?”

Pembeli : “Bagaimana ya..saya bingung terlalu banyak pilihan disini?”

Pelayan toko : “Seandainya anda menginginkan model yang lain kami disini juga menerima pesanan jahitan, jika anda berminat saya bisa mengantarkan anda kepada pemilik toko...”

(Percakapan tersebut merupakan contoh pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*) yaitu seorang petugas pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan dan puas karena terpenuhi kebutuhannya)

Pembeli : “Oh ya?...kalau begitu bisakah anda mengantarkan saya bertemu dengan pemilik toko”

Pelayan toko :”tentu..mari saya antarkan” (sambil tersenyum dengan ramah lalu mengajak pembeli bertemu dengan pemilik toko)

Pemilik toko :” Selamat siang, ada yang bisa kami bantu ..maaf dengan siapa?”

Pembeli :”Selamat siang...saya Ana, saya menginginkan baju kebaya yang simple sekaligus cocok dengan tubuh saya”

(Percakapan tersebut merupakan contoh pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*) yaitu mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mengamati perilaku pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan)

Pemilik toko : “ Oh iya tentu bisa, saya bisa membuatkan desain baju kebaya untuk mbak Ana yang simple seperti yang dikehendaki”

(Sambil bercakap-cakap dan menggambar desain sesuai dengan pesanan pemilik toko mencatat pesanan dikertas dan menegaskan kembali kebutuhan pelanggan, percakapan tersebut merupakan contoh pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) yaitu pencatatan pesanan pelanggan, semua kebutuhan dalam pesanan harus dicatat dengan baik dan rapi agar tidak terjadi kekeliruan)

Pemilik toko : “Nah..ini desain yang cocok untuk mbak ana simple sesuai dengan proporsi tubuh mbak Ana, saya menambahkan sedikit payet pada bagian muka” (sambil Memberikan contoh desain kepada pembeli)

(Percakapan tersebut merupakan contoh pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) yaitu penegasan kembali atas pencatatan pesanan kebutuhan pelanggan)

Pelanggan :”Ohh...bagus sekali saya senang dengan desain kebaya ini, tapi saya belum membawa kain, apa disini juga menyediakan?”

Pemilik toko ; “tentu saja disini menyediakan berbagai macam jenis kain, nanti saya bisa pilihkan yang sesuai dengan desain kebaya ini”

(Percakapan tersebut merupakan contoh pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) yaitu mewujudkan kebutuhan pelanggan, mampu menyediakan pesanan barang kepada pelanggan sesuai dengan barang yang diinginkan)

Pembeli :”Oh ya, kalau bisa warna kain jangan terlalu mencolok”

Pemilik toko : “Oh, ya bisa...”

Pembeli ;” Kira-kira berapa harga untuk kebaya seperti ini?”

Pemilik toko ;” untuk semua ongkos dari desain, menjahit, dan kain jadi total keseluruhan Rp.150.000,- “

Pembeli :”oh...mahal sekali, apa tidak ada diskon?”

(Percakapan tersebut merupakan kebutuhan yang acapkali diharapkan pelanggan yaitu kebutuhan akan diskon barang selain)

Pemilik toko :”Tentu, kami memberikan diskon kepada anda jika nanti anda tetap setia berbelanja disini”

Pembeli :”Apakah baju yang saya buat disini dijamin mutunya? Bagaimana nanti jika ada kekurangan?”

Pemilik toko : “Kami berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, kami mengedepankan kecepatan, kenyamanan dan berusaha memberikan pilihan-pilihan produk terbaik kami demi kepuasan pelanggan. Jadi jika nanti ada sesuatu kekurangan kami menyediakan servis untuk bisa diperbaiki sebagai rasa tanggung jawab kami, bagaimana kalau anda yakin anda langsung bisa memesan dan segera diambil ukurannya?”

(Percakapan tersebut merupakan contoh pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan yaitu memberikan layanan purna jual, bentuk pelayanan atau servis yang dilakukan setelah terjadi

transaksi jual beli barang biasanya diberikan sebagai rasa tanggung jawab penjual atas kualitas barang yang dijualnya)

Pembeli : “Baik kalau begitu saya percaya pada anda”

Pemilik Toko : “Terimakasih mbak ana, setelah diambil ukuranya anda bisa langsung ke kasir”

(lalu pemilik toko mengantarkan pembeli diruang produksi untuk mengukur badan dan menjelaskan kepada penjahit, setelah selesai pembeli menuju kasir untuk mengambil nota dan membayar sebagai tanda persetujuan transaksi jual beli)

Kasir : “ silahkan...” (dengan wajah masam dan agak ketus)

(pembeli membayar dan kasir menyerahkan faktur/nota yang berisi rangkap 3 lembar pertama untuk pembeli, lembar kedua dan ketiga untuk penjual)

Pembeli :” Saya bisa mengambil kebaya ini kapan ya?”(sambil membayar)

Kasir :” akhir bulan ini bisa diambil..” (masih dengan wajah masam)

(Percakapan tersebut merupakan contoh dari indikator timbulnya ketidakpuasan pelanggan yaitu keluhan akibat sikap petugas yang pelayanan kurang baik/negatif pada saat melayani pelanggan misalnya bicara ketus dan menampilkan wajah masam dan biasanya lambat laut pelanggan enggan datang lagi ketempat tersebut)

Pembeli :“Oh begitu...” (sambil mengangguk-angguk)

Kasir : “Ada yang ingin ditanyakan lagi?”

Pembeli : “ tidak...sudah jelas”

Kasir : “ Baiklah kalau begitu terima kasih atas kunjungan anda, kami berharap anda puas dengan pelayanan kami, serta kami mengharapkan sekali anda datang kembali” (sambil berjabat tangan dan tersenyum)

(Lalu pembeli keluar dari butik dan akan kembali lagi akhir bulan untuk mengambil kebaya yang sudah dipesan. Ucapan terimakasih dilakukan setelah melakukan transaksi jual beli barang/pada

saat pelanggan membayar dapat disampaikan secara lisan atau cara lain seperti memberi diskon untuk pelanggan setia atas loyalitas yang tinggi)

Skenario Sosiodrama

I. Standar Kompetensi

- Mampu melaksanakan layanan prima kepada pelanggan (Customer care)

II. Kompetensi Dasar

- Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

III. Indikator

- Mengetahui pengertian pelayanan prima
- Menyebutkan macam-macam konsep harapan kebutuhan pelanggan

IV. Tujuan Pembelajaran

- Siswa dapat mengetahui pengertian pelayanan prima
- Siswa dapat menyebutkan macam-macam konsep harapan kebutuhan pelanggan

Dialog :

Kejadian disebuah toko sepatu antara Pelayan toko, Pembeli Pria

Pembeli Pria : “ Selamat malam”

Pelayan toko : “ Selamat siang, mari ada yang bisa saya bantu...?”

Pembeli Pria : “ Begini Pak, bisa minta tolong saya menginginkan sepatu untuk kerja (sambil menyebutkan merk)”

Pelayan toko : “ Oh..mari saya antar, kebetulan hari ini ada model terbaru “

Pembeli Pria : “yaa..”

(Pelayan toko mengantarkan Pembeli Pria untuk melihat-lihat sepatu)

Pelayan toko : “ Bagaimana pak? Ada yang cocok..”

(Percakapan antara pembeli dan pelayan toko tersebut menerapkan konsep pelayanan prima yaitu keberhasilan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang dalam melaksanakan layanan secara optimal dengan mengabungkan konsep sikap, kemampuan, perhatian, penampilan, tindakan dan tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada konsumen)

Pembeli Pria : “ Aduh...bagaimana yaa..saya suka sepatu ini tapi sempit, ada ukuran lain?”
(pembeli mencoba sepatu dan memperlihatkan sepatunya yang sempit)

Pelayan toko : “Oh...ada pak, sebentar saya ambilkan secepatnya”
(sementara pelayan toko mengambilkan barang yang dimaksud pembeli menunggu sambil duduk)

Pelayan toko : “ Ini pak saya ambilkan 2 ukuran mungkin bisa dicoba dulu..”

(Pembeli pria lalu mencoba kedua ukuran dan salah satunya pas, percakapan tersebut merupakan tujuan dari pelayanan prima yaitu mengetahui keinginan pelanggan,dan merupakan bagian dari macam-macam harapan kebutuhan pelanggan yaitu mengharapkan kualitas yang baik dan mengharapkan kemudahan dalam memperoleh barang/jasa)

Pembeli Pria : “ Nah! saya ambil ukuran ini mbak..bisa tolong dibungkuskan?” (sambil menunjukan sepatu)

Pelayan Toko : “ Tentu, tolong ditunggu sebentar akan saya buat nota pak”

Pembeli Pria : “ iya...terima kasih” (sambil menuju kasir untuk membayar)

Pelayan toko : “ Terima kasih pak sudah belanja di toko kami, kami berharap anda puas dengan pelayanan kami, serta kami mengharapkan anda kembali.

(Percakapan tersebut merupakan bentuk dari melakukan layanan prima kepada pelanggan internal yang ada didalam perusahaan yaitu yang terlibat didalam proses produksi barang/jasa yang dihasilkan perusahaan mulai dari direksi sampai karyawan dan pelanggan eksternal yang ada diluar perusahaan yaitu orang yang membeli produk barang/jasa. Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi yaitu cara merespon keinginan pelanggan)



LAMPIRAN 2

Validasi Ahli

Yogyakarta, 2 Des 2010

Lampiran : -

Hal : Permohonan Validator Instrumen Penelitian

Kepada Yth,

Ibu Endang Mulyatiningsih, Dr.

Di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kusnindya Ardiyanti Dyah Ayu Indri Hapsari

NIM : 08513247005

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dalam rangka Penelitian Tugas Akhir Skripsi, saya mohon bantuan ibu untuk memvalidasi instrumen tentang Pelayanan Prima dengan judul " Efektivitas Metode Sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi Belajar pada Mata Diklat Pelayanan Prima Program Keahlian Tata Busana SMK N 3 Klaten".

Demikian permohonan ini saya buat, untuk kesediaan dan kerjasama yang baik dari ibu saya ucapkan terima kasih.

Pemohon,



Kusnindya A. D. A. I. H.

NIM. 08513247005

SURAT KETERANGAN VALIDASI INSTRUMEN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Endang Mulyatiningsih, Dr.

NIP : 19630111 198812 2 001

Setelah melihat, menelaah dan mencermati instrumen tes pada penelitian yang berjudul
"Efektivitas Metode Sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi Belajar pada Mata Diklat
Pelayanan Prima Program Keahlian Tata Busana SMK N 3 Klaten" oleh:

Nama : Kusnindya Ardiyanti Dyah Ayu Indri Hapsari

NIM : 08513247005

Maka dengan ini menyatakan bahwa instrumen ini:

a. Layak digunakan untuk penelitian dengan revisi sesuai saran sebagai berikut:

perlu revisi pada beberapa butir pertanyaan -

b. Layak digunakan untuk penelitian tanpa revisi

c. Tidak layak digunakan untuk penelitian

*) lingkari pada huruf sesuai kesimpulan Bapak/ Ibu

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 2 Dec 2010



Endang Mulyatiningsih, Dr.
NIP. 19630111 198812 2 001

Yogyakarta, 3 Dec 2010

Lampiran : -

Hal : Permohonan Validator Instrumen Penelitian

Kepada Yth,

Ibu Sri Widarwati M. Pd

Di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kusnindya Ardiyanti Dyah Ayu Indri Hapsari

NIM : 08513247005

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dalam rangka Penelitian Tugas Akhir Skripsi, saya mohon bantuan ibu untuk memvalidasi instrumen tentang Pelayanan Prima dengan judul " Efektivitas Metode Sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi Belajar pada Mata Diklat Pelayanan Prima Program Keahlian Tata Busana SMK N 3 Klaten".

Demikian permohonan ini saya buat, untuk kesediaan dan kerjasama yang baik dari ibu saya ucapkan terima kasih.

Pemohon,



Kusnindya A. D. A. I. H.

NIM. 08513247005

SURAT KETERANGAN VALIDASI INSTRUMEN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Widarwati M. Pd

NIP : 19610622 198702 2 001

Setelah melihat, menelaah dan mencermati instrumen tes pada penelitian yang berjudul
"Efektivitas Metode Sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi Belajar pada Mata Diklat
Pelayanan Prima Program Keahlian Tata Busana SMK N 3 Klaten" oleh:

Nama : Kusnindya Ardiyanti Dyah Ayu Indri Hapsari

NIM : 08513247005

Maka dengan ini menyatakan bahwa instrumen ini:

a. Layak digunakan untuk penelitian dengan revisi sesuai saran sebagai berikut:

☒ b. Layak digunakan untuk penelitian tanpa revisi

c Tidak layak digunakan untuk penelitian

*) lingkari pada huruf sesuai kesimpulan Bapak/ Ibu

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Desember 2010



Sri Widarwati M. Pd
NIP. 19610622 198702 2 001

Yogyakarta, 8 Des 2010

Lampiran : -

Hal : Permohonan Validator Instrumen Penelitian

Kepada Yth,

Ibu Bety Indriastuti S.Pd

Di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kusnindya Ardiyanti Dyah Ayu Indri Hapsari

NIM : 08513247005

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dalam rangka Penelitian Tugas Akhir Skripsi, saya mohon bantuan ibu untuk memvalidasi instrumen tentang Pelayanan Prima dengan judul " Efektivitas Metode Sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi Belajar pada Mata Diklat Pelayanan Prima Program Keahlian Tata Busana SMK N 3 Klaten".

Demikian permohonan ini saya buat, untuk kesediaan dan kerjasama yang baik dari ibu saya ucapkan terima kasih.

Pemohon,



Kusnindya A. D. A. I. H.

NIM. 08513247005

SURAT KETERANGAN VALIDASI INSTRUMEN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bety Indriastuti S.Pd

Setelah melihat, menelaah dan mencermati instrumen tes pada penelitian yang berjudul
“Efektivitas Metode Sosiodrama dalam Pencapaian Kompetensi Belajar pada Mata Diklat
Pelayanan Prima Program Keahlian Tata Busana SMK N 3 Klaten” oleh:

Nama : Kusnindya Ardiyanti Dyah Ayu Indri Hapsari

NIM : 08513247005

Maka dengan ini menyatakan bahwa instrumen ini:

a. Layak digunakan untuk penelitian dengan revisi sesuai saran sebagai berikut:

b) Layak digunakan untuk penelitian tanpa revisi

c. Tidak layak digunakan untuk penelitian

*) lingkari pada huruf sesuai kesimpulan Bapak/ Ibu

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 8 Des 2010



Bety Indriastuti S.Pd

A decorative scroll border surrounds the text. It features a vertical scroll on the left and a horizontal scroll at the top, both with grey shaded ends.

LAMPIRAN 3

*Hasil Uji Validitas dan
Reliabilitas*

REKAPITULASI DATA HASIL UJI COABA INSTRUMEN

NO	SKALA OBJEKTIF																SKALA ESAI					KATEGORI					
RESP	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	SK	01	02	03	04	05	01	02	03	04	05	SK
001	A	B	A	C	A	B	D	B	B	D	C	A	C	D	A	11	10	7	10	19	23	4	3	4	4	3	18
002	B	B	A	C	A	C	B	B	B	D	A	A	C	C	A	14	10	7	7	19	17	4	3	3	4	2	16
003	B	B	B	C	A	C	B	B	A	D	C	A	A	C	A	12	10	7	10	22	17	4	3	4	4	2	17
004	D	D	B	A	C	A	C	B	C	A	B	A	C	C	B	4	7	8	10	12	17	3	3	4	2	2	14
005	D	B	B	C	D	D	A	B	C	B	C	A	C	A	C	6	7	7	7	14	33	3	3	3	3	4	16
006	B	B	B	B	C	D	A	A	D	C	A	C	C	C	A	9	7	6	7	12	17	3	2	3	2	2	12
007	B	B	D	C	A	C	B	B	B	D	C	A	C	C	A	14	7	7	7	10	15	3	3	3	2	2	13
008	A	B	B	C	B	C	B	C	B	D	C	A	C	C	B	10	7	7	7	15	17	3	3	3	3	2	14
009	B	B	B	C	B	B	B	D	B	D	D	A	D	D	C	7	7	7	7	15	23	3	3	3	3	3	15
010	B	A	A	C	A	C	A	B	B	D	C	A	C	C	B	12	10	7	7	19	23	4	3	3	4	3	17
011	A	B	B	B	A	C	A	B	C	B	B	A	C	C	B	7	7	7	7	12	21	3	3	3	2	3	14
012	B	B	D	C	A	C	C	D	A	D	B	C	C	B	A	8	7	7	7	19	23	3	3	3	4	3	16
013	B	A	B	D	A	A	D	A	B	A	A	A	B	A	C	4	10	10	10	19	23	4	4	4	4	3	19
014	B	B	D	C	A	C	B	B	B	C	C	D	C	C	B	11	4	10	10	19	12	2	4	4	4	2	16
015	B	B	B	A	A	C	B	C	B	D	A	D	B	C	B	8	7	6	6	12	17	3	2	2	2	2	11
016	B	B	A	C	A	B	B	B	B	D	C	A	C	C	B	13	7	7	7	10	15	3	3	3	2	2	13
017	C	B	C	C	B	B	B	B	B	D	D	A	C	C	A	10	10	7	7	22	23	4	3	3	4	3	17
018	A	C	C	D	B	C	C	B	C	C	C	B	B	C	C	4	7	7	7	19	18	3	3	3	4	3	16
019	B	B	A	C	C	C	A	B	B	A	B	A	B	C	A	10	7	7	7	15	33	3	3	3	3	4	16
020	B	A	B	C	A	C	B	B	D	A	A	B	C	C	A	9	10	10	10	19	33	4	4	4	4	4	20
021	A	D	B	C	A	B	B	B	C	D	B	D	C	C	A	8	7	7	7	7	33	3	3	3	2	4	15
022	B	B	B	C	A	C	D	A	A	D	C	A	C	C	B	10	7	8	10	12	17	3	3	4	2	2	14
023	A	B	C	C	A	C	C	B	B	D	C	A	C	C	A	12	10	7	7	19	23	4	3	3	4	3	17
024	B	B	B	C	B	C	B	B	B	D	B	A	C	C	A	12	10	7	10	22	17	4	3	4	4	2	17
025	B	A	A	C	A	C	B	B	B	D	C	A	C	C	B	13	10	7	7	19	23	4	3	3	4	3	17
026	B	B	A	C	A	C	B	B	B	D	C	A	C	C	B	14	7	6	7	15	17	3	2	3	3	2	13
027	B	B	B	C	A	C	B	B	B	A	C	A	C	C	A	13	7	7	7	15	33	3	3	3	3	4	16
028	C	C	C	C	A	D	B	A	D	A	D	C	C	B	D	4	7	7	7	10	15	3	3	3	2	2	13
029	B	B	B	C	B	C	A	B	B	B	D	A	D	C	B	8	10	7	7	19	12	4	3	3	4	2	16
030	A	B	B	C	D	B	A	C	B	A	C	D	A	C	D	5	7	7	10	20	10	3	3	4	4	2	16
KEY	B	B	A	C	A	C	B	B	B	D	C	A	C	C	A		10	10	10	22	33	4	4	4	4	4	

MicroCAT (tm) Testing System
Copyright (c) 1982, 1984, 1986, 1988 by Assessment Systems Corporation

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file KUSNI.TXT

Page 1

Seq. No.	Scale -Item	Item Statistics			Alternative Statistics				
		Prop. Correct	Biser.	Point Biser.	Alt.	Prop. Endorsing	Biser.	Point Biser.	Key
1	0-1	0.633	0.624	0.487	A	0.233	-0.301	-0.218	
					B	0.633	0.624	0.487	*
					C	0.067	-0.389	-0.202	
					D	0.067	-0.714	-0.370	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	
2	0-2	0.733	0.549	0.408	A	0.133	0.019	0.012	
					B	0.733	0.549	0.408	*
					C	0.067	-0.876	-0.454	
					D	0.067	-0.551	-0.286	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	
3	0-3	0.233	0.726	0.526	A	0.233	0.726	0.526	*
					B	0.533	-0.485	-0.387	
					C	0.133	-0.370	-0.234	
					D	0.100	0.287	0.168	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	
4	0-4	0.800	0.764	0.535	A	0.067	-0.551	-0.286	
					B	0.067	-0.227	-0.118	
					C	0.800	0.764	0.535	*
					D	0.067	-0.876	-0.454	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	
5	0-5	0.633	0.512	0.400	A	0.633	0.512	0.400	*
					B	0.233	-0.199	-0.144	
					C	0.067	-0.389	-0.202	
					D	0.067	-0.632	-0.328	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	
6	0-6	0.667	0.634	0.489	A	0.067	-0.876	-0.454	
					B	0.200	-0.090	-0.063	
					C	0.667	0.634	0.489	*
					D	0.067	-0.714	-0.370	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	
7	0-7	0.533	0.570	0.454	A	0.200	-0.315	-0.220	
					B	0.533	0.570	0.454	*
					C	0.133	-0.468	-0.296	
					D	0.133	-0.175	-0.111	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	

MicroCAT (tm) Testing System
 Copyright (c) 1982, 1984, 1986, 1988 by Assessment Systems Corporation

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file KUSNI.TXT

Page 2

Seq. No.	Scale -Item	Item Statistics			Alternative Statistics				
		Prop. Correct	Biser.	Point Biser.	Alt.	Prop. Endorsing	Biser.	Point Biser.	Key
8	0-8	0.700	0.591	0.448	A	0.133	-0.516	-0.327	
					B	0.700	0.591	0.448	*
					C	0.100	-0.311	-0.182	
					D	0.067	-0.308	-0.160	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	
9	0-9	0.633	0.624	0.487	A	0.133	0.068	0.043	
					B	0.633	0.624	0.487	*
					C	0.167	-0.755	-0.506	
					D	0.067	-0.470	-0.244	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	
10	0-10	0.600	0.754	0.595	A	0.233	-0.575	-0.416	
					B	0.100	-0.430	-0.252	
					C	0.067	-0.308	-0.160	
					D	0.600	0.754	0.595	*
					Other	0.000	-9.000	-9.000	
11	0-11	0.533	0.491	0.391	A	0.133	-0.127	-0.080	
					B	0.200	-0.277	-0.194	
					C	0.533	0.491	0.391	*
					D	0.133	-0.419	-0.265	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	
12	0-12	0.733	0.581	0.432	A	0.733	0.581	0.432	*
					B	0.067	-0.470	-0.244	
					C	0.067	-0.551	-0.286	
					D	0.133	-0.273	-0.173	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	
13	0-13	0.733	0.549	0.408	A	0.067	-0.146	-0.076	
					B	0.133	-0.565	-0.358	
					C	0.733	0.549	0.408	*
					D	0.067	-0.308	-0.160	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	
14	0-14	0.800	0.614	0.430	A	0.067	-0.714	-0.370	
					B	0.067	-0.551	-0.286	
					C	0.800	0.614	0.430	*
					D	0.067	-0.065	-0.034	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file KUSNI.TXT

Page 3

Seq. No.	Scale -Item	Item Statistics			Alternative Statistics				
		Prop. Correct	Biser.	Point Biser.	Alt.	Prop. Endorsing	Biser.	Point Biser.	Key
15	0-15	0.433	0.528	0.419	A	0.433	0.528	0.419	*
					B	0.367	0.184	0.144	
					C	0.133	-0.809	-0.512	
					D	0.067	-0.795	-0.412	
					Other	0.000	-9.000	-9.000	

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file KUSNI.TXT

Page 4

There were 30 examinees in the data file.

Scale Statistics

Scale:	0

N of Items	15
N of Examinees	30
Mean	9.400
Variance	10.107
Std. Dev.	3.179
Skew	-0.292
Kurtosis	-1.031
Minimum	4.000
Maximum	14.000
Median	10.000
Alpha	0.732
SEM	1.644
Mean P	0.627
Mean Item-Tot.	0.461
Mean Biserial	0.607

MicroCAT (tm) Testing System
 Copyright (c) 1982, 1984, 1986, 1988 by Assessment Systems Corporation

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file KUSNII.TXT

Page 1

Seq. No.	Scale -Item	Item Statistics				Alternative Statistics		
		Item Mean	Item Var.	Item-Scale Correlation	N per Item	Alter- native	Proportion Endorsing	Key
1	0-1	3.333	0.289	0.627	30	1 2 3 4 Other	0.000 0.033 0.600 0.367 0.000	+
2	0-2	3.000	0.200	0.704	30	1 2 3 4 Other	0.000 0.100 0.800 0.100 0.000	+
3	0-3	3.267	0.262	0.526	30	1 2 3 4 Other	0.000 0.033 0.667 0.300 0.000	+
4	0-4	3.200	0.760	0.821	30	1 2 3 4 Other	0.000 0.300 0.200 0.500 0.000	+
5	0-5	2.667	0.556	0.504	30	1 2 3 4 Other	0.000 0.500 0.333 0.167 0.000	+

MicroCAT (tm) Testing System
Copyright (c) 1982, 1984, 1986, 1988 by Assessment Systems Corporation

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file KUSNII.TXT

Page 2

Missing-data option: Compute statistics on all available item responses

There were 30 examinees in the data file.

Scale Statistics

Scale:	0

N of Items	5
N of Examinees	30
Mean	3.093
Variance	0.162
Std. Dev.	0.402
Skew	-0.111
Kurtosis	-0.232
Minimum	2.200
Maximum	4.000
Median	3.200
Alpha	0.612
SEM	0.251
Mean P	N/A
Mean Item-Tot.	0.636
Mean Biserial	N/A

A decorative scroll border surrounds the text. It features a vertical scroll on the left and a horizontal scroll at the top, both with shaded, rounded ends.

LAMPIRAN 4

*Hasil Uji Prasyarat analisis dan
uji Hipotesis*

REKAPITULASI DATA HASIL PENELITIAN

No Resp	Pre-test Eksperimen																	Post-test Eksperimen																											
	Butir Pilihan Ganda															Sub Jml	Butir Esai					Jml Skor	Butir Pilihan Ganda															Sub Jml	Butir Esai					Jml Skor	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		1	2	3	A	B		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		1	2	3	A	B		
1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	12	7	2	7	12	5	45	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	11	7	7	7	22	23	77
2	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	11	7	7	7	14	2	48	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	10	10	7	7	22	23	81	
3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	11	7	6	6	12	10	52	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	12	7	7	7	19	33	83
4	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	11	7	3	7	14	5	47	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	10	10	10	7	15	15	67
5	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	11	7	7	7	7	17	56	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	13	7	7	7	15	15	64	
6	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	8	3	4	3	21	16	55	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	9	7	7	10	22	18	73
7	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	8	7	7	7	7	10	46	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	11	7	7	7	33	19	84	
8	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	9	3	2	10	12	5	41	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	12	7	7	7	22	23	78	
9	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	9	7	2	7	19	11	55	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	11	10	7	7	14	33	82	
10	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	11	2	7	7	19	5	51	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	10	7	7	7	19	33	83	
11	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	11	7	3	3	19	5	48	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	11	7	10	7	19	33	87	
12	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	12	3	2	7	12	10	46	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	11	7	7	7	7	33	72	
13	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	9	2	7	7	12	5	42	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	13	7	7	10	19	23	79		
14	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	10	4	6	7	5	22	54	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	12	7	7	7	10	33	76		
15	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	9	7	7	2	22	17	64	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	10	7	7	7	19	23	73	
16	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	9	7	7	7	19	5	54	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	10	7	7	7	19	18	68	
17	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	10	4	7	7	19	17	64	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	10	7	10	10	19	23	79	
18	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	8	7	7	3	12	2	39	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	12	7	7	10	19	15	70		
19	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	10	7	7	7	14	5	50	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	9	10	7	10	22	23	81		
20	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	12	3	2	7	22	10	56	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	12	7	7	7	22	33	88		
21	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	10	3	6	7	10	5	41	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	11	7	7	7	14	33	79		
22	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	12	7	2	7	19	2	49	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	10	10	7	7	19	15	68		
23	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	11	7	6	7	12	5	48	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	13	10	7	7	19	18	74		
24	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	10	10	8	7	12	5	52	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	11	7	10	7	22	17	74		
25	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	11	3	7	7	12	5	45	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	13	7	7	10	19	23	79		
26	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	12	3	7	7	12	5	46	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	10	10	7	7	19	15	68		
27	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	12	7	2	10	14	2	47	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	11	10	7	7	22	15	72		
28	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	10	7	7	7	7	3	41	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	11	7	7	7	19	15	66		
29	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	11	7	6	7	12	17	60	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	11	7	7	7	19	33	84		
30	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	11	7	7	7	12	5	49	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	11	7	7	7	14	17	63		
31	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	10	7	7	10	21	5	60	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	10	7	7	7	19	22	72		
32	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	9	7	6	7	12	5	46	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	10	7	7	7	19	15	65		
33	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	12	7	6	7	12	5	49	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	10	10	10	10	19	23	82	
34	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	10	7	3	7	19	2	48	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13	10	7	7	22	23	82		
35	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	9	4	3	3	12	10	41	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	8	10	7	10	22	33	90	
36	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	11	7	2	10	19	10	59	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	12	10	7	7	19	17	72		
Rerata																					49.83																						75.97		

REKAPITULASI DATA HASIL PENELITIAN

No Resp	Pre-test Kontrol																	Post-test Kontrol																												
	Butir Pilihan Ganda															Sub Jml	Butir Esai					Jml Skor	Butir Pilihan Ganda															Sub Jml	Butir Esai					Jml Skor		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		1	2	3	A	B		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		1	2	3	A	B			
1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	10	10	7	7	12	9	55	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	12	7	7	7	19	15	67
2	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	9	10	7	10	7	10	53	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	11	10	7	10	22	15	75	
3	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	8	6	2	7	8	10	41	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	7	10	7	7	21	17	69		
4	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	10	4	10	10	19	12	65	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	10	10	7	10	19	23	79	
5	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	6	3	3	6	14	10	42	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	9	7	7	7	10	10	50		
6	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	10	7	3	10	14	5	49	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	9	10	7	10	10	10	56		
7	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	9	7	7	3	7	10	43	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	11	7	7	7	10	10	52	
8	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	10	7	7	7	12	21	64	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	12	7	7	7	15	33	81	
9	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	8	7	7	3	12	5	42	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	12	7	7	7	15	17	65	
10	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	10	7	7	3	21	17	65	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	7	7	19	23	78	
11	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	9	4	6	7	14	5	45	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	12	7	7	7	7	33	73	
12	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	8	7	7	4	12	11	49	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	8	7	0	7	15	27	64		
13	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	6	3	6	4	14	11	44	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	10	7	7	7	19	23	73		
14	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	10	7	5	3	19	6	50	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	11	7	7	7	15	17	64		
15	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	9	7	8	4	21	2	51	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	10	10	7	7	22	10	66		
16	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	11	7	7	10	7	10	52	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	10	7	7	10	10	23	67		
17	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	11	7	7	7	12	12	56	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	11	10	7	7	19	23	77		
18	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	9	7	7	3	12	5	43	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	12	10	7	7	19	12	67		
19	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	9	7	7	3	12	12	50	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	11	10	7	7	15	23	73		
20	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	8	7	7	7	7	5	41	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	11	7	10	7	22	12	69		
21	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	10	6	5	6	12	5	44	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	11	10	10	10	19	10	70		
22	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	7	7	3	7	12	10	46	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	8	7	7	10	19	10	61		
23	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	11	7	7	7	5	5	42	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	11	7	7	10	12	23	70		
24	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	7	7	3	3	19	7	46	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	8	7	7	7	15	23	67			
25	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	9	7	7	7	10	2	42	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	10	7	7	7	19	17	67		
26	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	12	5	8	3	12	5	45	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	14	7	7	7	10	6	51		
27	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	10	7	6	7	15	17	62	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	12	10	10	10	22	23	87		
28	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	8	7	7	7	7	5	41	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	10	10	10	10	19	11	70		
29	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	10	6	6	7	14	10	53	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	11	7	7	7	15	33	80		
30	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	12	7	7	10	7	5	48	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	12	7	7	10	20	10	66		
31	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	9	7	8	10	12	17	63	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	10	10	10	10	22	23	85		
32	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	10	7	10	7	7	5	46	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	11	10	7	7	19	23	77		
33	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	12	3	3	3	14	6	41	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	13	10	7	10	22	17	79		
34	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	7	10	6	10	12	5	50	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	10	7	7	7	10	15	56		
Rerata																						49.09																							69.15	

Descriptives

Statistics

		Pre-test Eksperimen	Post-test Eksperimen	Pre-test Kontrol	Post-test Kontrol
N	Valid	36	36	34	34
	Missing	0	0	2	2
Mean		75.9722	49.8333	69.1471	49.0882
Median		76.5000	48.5000	69.0000	47.0000
Mode		72.00 ^a	41.00 ^a	67.00	41.00 ^a
Std. Deviation		7.20907	6.53562	9.24460	7.52518
Variance		51.971	42.714	85.463	56.628
Range		27.00	25.00	37.00	24.00
Minimum		63.00	39.00	50.00	41.00
Maximum		90.00	64.00	87.00	65.00
Sum		2735.00	1794.00	2351.00	1669.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Frequency Table

Post-test Eksperimen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	63	1	2.8	2.8	2.8
	64	1	2.8	2.8	5.6
	65	1	2.8	2.8	8.3
	66	1	2.8	2.8	11.1
	67	1	2.8	2.8	13.9
	68	3	8.3	8.3	22.2
	70	1	2.8	2.8	25.0
	72	4	11.1	11.1	36.1
	73	2	5.6	5.6	41.7
	74	2	5.6	5.6	47.2
	76	1	2.8	2.8	50.0
	77	1	2.8	2.8	52.8
	78	1	2.8	2.8	55.6
	79	4	11.1	11.1	66.7
	81	2	5.6	5.6	72.2
	82	3	8.3	8.3	80.6
	83	2	5.6	5.6	86.1
	84	2	5.6	5.6	91.7
	87	1	2.8	2.8	94.4
	88	1	2.8	2.8	97.2

90	1	2.8	2.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Pre-test Eksperimen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	39	1	2.8	2.8	2.8
	41	4	11.1	11.1	13.9
	42	1	2.8	2.8	16.7
	45	2	5.6	5.6	22.2
	46	4	11.1	11.1	33.3
	47	2	5.6	5.6	38.9
	48	4	11.1	11.1	50.0
	49	3	8.3	8.3	58.3
	50	1	2.8	2.8	61.1
	51	1	2.8	2.8	63.9
	52	2	5.6	5.6	69.4
	54	2	5.6	5.6	75.0
	55	2	5.6	5.6	80.6
	56	2	5.6	5.6	86.1
	59	1	2.8	2.8	88.9
	60	2	5.6	5.6	94.4
	64	2	5.6	5.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Post-test Kontrol

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50	1	2.8	2.9	2.9
	51	1	2.8	2.9	5.9
	52	1	2.8	2.9	8.8
	56	2	5.6	5.9	14.7
	61	1	2.8	2.9	17.6
	64	2	5.6	5.9	23.5
	65	1	2.8	2.9	26.5
	66	2	5.6	5.9	32.4
	67	5	13.9	14.7	47.1
	69	2	5.6	5.9	52.9
	70	3	8.3	8.8	61.8
	73	3	8.3	8.8	70.6

Post-test Kontrol

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	75	1	2.8	2.9	73.5
	77	2	5.6	5.9	79.4
	78	1	2.8	2.9	82.4
	79	2	5.6	5.9	88.2
	80	1	2.8	2.9	91.2
	81	1	2.8	2.9	94.1
	85	1	2.8	2.9	97.1
	87	1	2.8	2.9	100.0
	Total	34	94.4	100.0	
Missing	System	2	5.6		
Total		36	100.0		

Pre-test Kontrol

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	41	4	11.1	11.8	11.8
	42	4	11.1	11.8	23.5
	43	2	5.6	5.9	29.4
	44	2	5.6	5.9	35.3
	45	2	5.6	5.9	41.2
	46	3	8.3	8.8	50.0
	48	1	2.8	2.9	52.9
	49	2	5.6	5.9	58.8
	50	3	8.3	8.8	67.6
	51	1	2.8	2.9	70.6
	52	1	2.8	2.9	73.5
	53	2	5.6	5.9	79.4
	55	1	2.8	2.9	82.4
	56	1	2.8	2.9	85.3
	62	1	2.8	2.9	88.2
	63	1	2.8	2.9	91.2
	64	1	2.8	2.9	94.1
	65	2	5.6	5.9	100.0
	Total	34	94.4	100.0	
Missing	System	2	5.6		
Total		36	100.0		

Test of Normality

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Pre-test Eksperimen	Post-test Eksperimen	Pre-test Kontrol	Post-test Kontrol
N		36	36	34	34
Normal Parameters ^a	Mean	75.9722	49.8333	69.1471	49.0882
	Std. Deviation	7.20907	6.53562	9.24460	7.52518
Most Extreme Differences	Absolute	.107	.134	.112	.159
	Positive	.088	.134	.081	.159
	Negative	-.107	-.063	-.112	-.141
Kolmogorov-Smirnov Z		.643	.804	.655	.929
Asymp. Sig. (2-tailed)		.802	.537	.784	.355
a. Test distribution is Normal.					

Test of Homogeneity of Variances

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Post_test	.348	1	66	.557
Pre_test	.768	1	66	.384

T-Test

Group Statistics

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Post_test	Eksperimen	36	75.97	7.209	1.202
	Kontrol	32	69.25	9.070	1.603
Pre_test	Eksperimen	36	49.83	6.536	1.089
	Kontrol	32	49.31	7.622	1.347

Independent Samples Test

		Post_test		Pre_test	
		Equal variances assumed	Equal variances not assumed	Equal variances assumed	Equal variances not assumed
Levene's Test for Equality of Variances	F	.348		.768	
	Sig.	.557		.384	
t-test for Equality of Means	t	3.401	3.355	.303	.301
	df	66	59.090	66	61.497
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.763	.765
	Mean Difference	6.722	6.722	.521	.521
	Std. Error Difference	1.977	2.004	1.717	1.733
	95% Confidence Interval of the Lower Difference	2.776	2.713	-2.907	-2.943
	Upper	10.669	10.731	3.949	3.985

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Post_test

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	765.542 ^a	1	765.542	11.565	.001
Intercept	357280.837	1	357280.837	5.397E3	.000
Kelompok	765.542	1	765.542	11.565	.001
Error	4368.972	66	66.197		
Total	365611.000	68			
Corrected Total	5134.515	67			

a. R Squared = .149 (Adjusted R Squared = .136)



LAMPIRAN 5

Dokumentasi

Dokumentasi







LAMPIRAN 6

Surat Ijin



PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(BAPPEDA)

Jln Pemuda No. 294 Gedung Pemda II Lt. 2 Telp. (0272)321046 Psw 314-318 Faks 328730
KLATEN 57424

Nomor : 072 / 544/ XII / 09
Lampiran : -
Perihal : Pemberitahuan tentang Penelitian

Klaten, 6 Desember 2010
Kepada
Ka. SMKN 3 Kab. Klaten

Di

Tempat

Menunjuk Surat dari Dekan Fakultas Teknik UNY Tanggal 18 November 2010
Nomor : 4052/H34.15/PL/2010 Perihal Ijin Penelitian, Dengan hormat kami beritahukan bahwa di
Wilayah/Instansi Saudara akan dilaksanakan Penelitian :

Nama : *Kusnindya A.D.A.I.H*
Alamat : *Kampus Karangmalang Yogyakarta*
Pekerjaan/Mahasiswa : *Mahasiswa Fakultas Teknik UNY*
Penanggungjawab : *Dr. Sudji Munadi*
Jenis Penelitian : *Survey*
Judul / topik : *Efektivitas Metode Sosiodrama Dalam Pencapaian Kompetensi Belajar
Pada Mata Diklat Pelayanan Prima Program Keahlian Tata Busana SMKN 3
Klaten*
Jangka Waktu : *3 Bulan (6 Desember s.d 6 Marot 2011)*

Besar harapan kami, agar Saudara berkenan memberikan bantuan seperlunya

An. BUPATI KLATEN
Kepala BAPPEDA Kabupaten Klaten
Sekretaris



Tembusan Kepada Yth :

1. Ka. Badan Kesbangpollinmas Kab. Klaten
2. Ka. Dinas Pendidikan Kab. Klaten
3. Dekan Fakultas Teknik UNY
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SEKRETARIAT DAERAH

Kepatihan - Danurejan, Yogyakarta - 55213

Nomor : 070/6601/V/2010.
Hal : Ijin Penelitian

Yogyakarta, 23 Nopember 2010.

Kepada Yth.

Gubernur Provinsi Jawa Tengah
Cq. BakesbangPol dan Linmas

SEMARANG

Menunjuk surat

Dari : Dekan Fak. Teknik UNY
Nomor : 4052/H.34.15/PL/2010
Tanggal : 18 Nopember 2010
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Setelah mempelajari proposal/desain riset/usulan penelitian yang diajukan, maka dapat diberikan surat keterangan untuk melaksanakan penelitian kepada

Nama : KUSNINDYA A.D.A.I.H.
NIM/NIP. : 08513247005
Alamat : Kampus Karangmalang Yogyakarta
Judul Penelitian : EFAKTIVITAS METODE SOSIODRAMA DALAM PENCAPAIAN KOMPETENSI
BELAJAR PADA MATA DIKLAT PELAYANAN PRIMA PROGRAM KEAHLIAN
TATA BUSANA SMKN 3 KLATEN
Lokasi : Kabupaten Klaten, Prov. Jawa Tengah.
Waktu : 3 (tiga) Bulan Mulai Tanggal 23 Nopember s/d 23 Pebruari 2011.

Peneliti berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah penelitian.

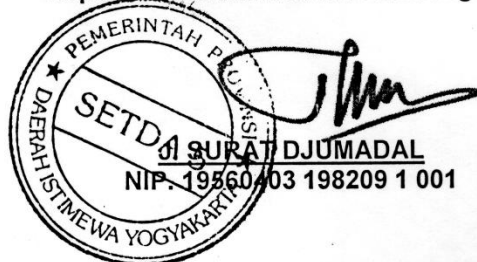
Kemudian harap menjadikan maklum

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta (Sebagai Laporan);
2. Dekan Fak. Teknik UNY
3. Yang Bersangkutan.

An. Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan





UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PTBB
Alamat : kampus FT – UNY Karangmalang, Yogyakarta

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Kusnindya Ardiyanti Dyah Ayu Indri Hapsari
NIM : 08513247005
Prodi/Jur/Fak : Pend. Teknik Busana/ PTBB/ FT
Pembimbing : Moh. Adam Jerussalem, M.T.

Judul Skripsi/Tugas Akhir:

**"EFEKTIVITAS METODE SOSIODRAMA DALAM PENCAPAIAN
KOMPETENSI PADA MATA DIKLAT PELAYANAN PRIMA PROGRAM
KEAHLIAN TATA BUSANA SMK N 3 KLATEN"**

Yogyakarta, Mei 2011

Dosen Pembimbing

Moh. Adam Jerussalem, M.T.
NIP. 19780312 200212 1 001



JURUSAN PTBB
Alamat : kampus FT – UNY Karangmalang, Yogyakarta

No	Tanggal	Catatan Pembimbing	Paraf
1	Selasa, 22-06-10	- Persetujuan pembimbing	
2	Senin, 05-07-10	- Revisi Alur	
3	Senin, 12-07-10	- Revisi Alur	
4	Senin, 19-07-10	- Revisi Bab I	
5	Senin, 26-07-10	- Revisi Bab I	
6	Senin 09-08-10	- Revisi Bab I	
7	Senin, 16-08-10	- Revisi Bab I, II	
8	Senin, 23-08-10	- Revisi Bab I,II	
9	Senin, 30-08-10	- Revisi Bab II, III	
10	Rabu, 01-09-10	- Revisi Bab II, III	
11	Senin, 27-09-10	- Revisi Bab II, III	
12	Jumat, 01-10-10	- Revisi Bab II, III dan instrumen	
13	Selasa, 12-10-10	- Revisi Bab III dan instrumen	
14	Kamis, 14-10-10	- Revisi instrumen	
15	Jumat, 15-10-10	- Revisi Bab III Instrumen	
16	Senin, 18-10-10	- Revisi Instrumen	
17	Rabu, 20-10-10	- Revisi Instrumen	



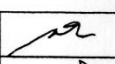
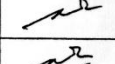
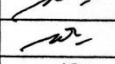
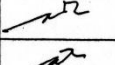
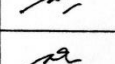
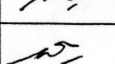
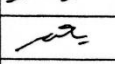
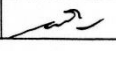

JURUSAN PTBB

Alamat : kampus FT – UNY Karangmalang, Yogyakarta

18	Jumat, 22-10-10	- Revisi Instrumen	
19	Senin, 25-10-10	- Revisi Instrumen	
20	Jumat, 05-11-10	- Validasi ke Ibu Endang Mulyatiningsih Dr.	
21	Senin, 08-11-10	- Validasi ke Ibu Bety Indriastuti S.Pd selaku guru Pelayanan Prima	
22	Senin, 15-11-10	- Revisi lembar validasi ke Ibu Endang Mulyatiningsih Dr.	
23	Kamis, 18-11-10	- Validasi ke Ibu Sri Widarwati M.Pd	
24	Sabtu, 20-11-10	- Revisi lembar validasi ke Ibu Bety Indriastuti S.Pd selaku guru Pelayanan Prima	
25	Senin, 22-11-10	- Revisi validasi ke Ibu Sri widarwati M.Pd	
26	Kamis, 25-11-10	- Revisi validasi ke Ibu Sri widarwati M.Pd	
27	Kamis, 02-12-10	- Persetujuan lembar validasi oleh Ibu Endang Mulyatiningsih Dr.	
28	Jumat, 03-12-10	- Persetujuan lembar validasi oleh Sri Widarwati M.Pd	
29	Rabu, 08-12-10	- Persetujuan lembar validasi oleh Ibu Bety Indriastuti S.Pd	
30	Rabu, 12-01-11	- Penelitian	
31	Kamis, 13-01-11	- Penelitian	
32	Senin, 14-02-11	- Revisi Bab 4	
33	Senin, 07-03-11	- Revisi Bab 4	
34	Selasa, 15-03-11	- Revisi Bab 3, 4	
35	Selasa, 22-03-11	- Revisi Bab 3, 4, 5	



JURUSAN PTBB
Alamat : kampus FT – UNY Karangmalang, Yogyakarta

36	Selasa, 29-03-11	- Revisi Bab 3, 4, 5	
37	Kamis, 31-03-11	- Revisi Bab 3, 4	
38	Rabu, 06-04-11	- Revisi Bab 3, 4, 5	
39	Senin, 11-04-11	- Revisi Abstrak	
40	Senin, 18-04-11	- Revisi Abstrak	
41	Rabu, 27-04-11	- Revisi Bab 1, 2, 3, 4, 5	
42	Senin, 03-04-11	- Revisi Bab 1, 2, 3, 4, 5	
43	Jumat, 06-05-11	- Revisi Bab 1, 2, 3, 4, 5	
44	Selasa, 10-05-11	- Revisi Bab 4,5 dan Abstrak	
45	Kamis, 12-05-11	- Skripsi disetujui untuk diujikan	